



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LOS INDICADORES PARA MEDIR EL BALANCE SOCIAL
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.**

Trabajo de Investigación previo a la obtención del título de Magister en
Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

Autor

García Naranjo Patricia Elizabeth

Tutora

Ing. Jacqueline Peñaherrera M., Mg

AMBATO – ECUADOR

2019

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, García Naranjo Patricia Elizabeth, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “ANÁLISIS DE LOS INDICADORES PARA MEDIR EL BALANCE SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.”, como requisito para optar al grado de “Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria” y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 14 días del mes de septiembre de 2019, firmo conforme:

Autor: Patricia Elizabeth García Naranjo

Firma

Número de Cédula: 0201803921

Dirección: Provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato, parroquia Central

Correo Electrónico: patty1986_g@hotmail.com

Teléfono: 0988247149

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ANÁLISIS DE LOS INDICADORES PARA MEDIR EL BALANCE SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.” presentado por Patricia Elizabeth García Naranjo para optar por el Título de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 14 de septiembre de 2019

Ing. Jacqueline Peñaherrera Melo, MBA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 14 de septiembre de 2019

Patricia Elizabeth García Naranjo

CI: 0201803921

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “ANÁLISIS DE LOS INDICADORES PARA MEDIR EL BALANCE SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.” previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 14 de septiembre de 2019

.....

Ing. Mauricio Quiroga López

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Ing. Ibelh Molina Arcos

VOCAL

.....

Ing. Jacqueline Peñaherrera Melo

VOCAL

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de esta etapa de estudios, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres Marlon y Rosa por apoyarme, por los valores que me han inculcado y ser en todo momento mi inspiración y guía.

A mis hermanos Andrea y Marlon por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar.

A mi directora de tesis Ing. Jacqueline Peñaherrera por su esfuerzo y dedicación.

A mis amigos por confiar y creer en mí y haber hecho de esta etapa un trayecto de vivencias que nunca olvidaré.

Para ellos ¡¡Muchas gracias y que Dios los bendiga!!

Gracias

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

Mis padres Marlon y Rosa, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyan.

Mis hermanos Andrea y Marlon, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Mi sobrina Danna para que vea en mí un ejemplo a seguir.

Mi esposo Edgar quien Dios ha puesto en mi vida y me ha demostrado paciencia y amor incondicional.

Todos mis amigos quienes confiaron en mí
Para ustedes mi admiración.

El Autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| AUTORIZACIÓN DE REPOSITORIO DIGITAL..... | ii |
| APROBACIÓN DEL TUTOR | iii |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD | iv |
| APROBACIÓN TRIBUNAL | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| DEDICATORIA | vii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xi |
| RESUMEN EJECUTIVO | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| IMPORTANCIA Y ACTUALIDAD..... | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 3 |
| JUSTIFICACIÓN | 6 |

CAPÍTULO I

| | |
|---|----|
| Balance Social..... | 9 |
| Desarrollo Teórico del Objeto y Campo | 13 |
| Origen de la RSE | 13 |
| La Economía Popular y Solidaria en Ecuador | 15 |
| Breve historia de los principios del cooperativismo | 16 |
| Objetivos del Balance Social(Bonet, 2001) | 22 |
| Beneficios del Balance Social (Bonet, 2001) | 23 |
| Según el Destinatario | 23 |
| Según su utilidad o finalidad | 24 |
| Según el nivel de participación en la elaboración..... | 24 |

CAPITULO II

| | |
|--|----|
| Diseño Metodológico y Diagnóstico del análisis de los indicadores para medir el Balance Social en la Cooperativa Guaranda Ltda. | 26 |
| Paradigma y tipo de investigación. | 26 |
| Paradigma | 26 |
| Tipo de investigación según su modalidad | 26 |
| Tipo de investigación según su objetivo | 27 |
| Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos. | 27 |
| Población y muestra | 27 |
| Encuesta | 29 |
| Observación (Análisis de documentos) | 30 |
| Aplicación de la Encuesta..... | 34 |
| Datos generales | 35 |
| Aplicación de la Observación. | 45 |
| Discusión Diagnóstico | 52 |

CAPÍTULO III

| | |
|---|----|
| Propuesta de Indicadores para medir el Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Credito Guaranda Ltda. | 55 |
| Validación de las Estrategias por el Método De Expertos..... | 62 |
| Discusión | 65 |
| Recomendaciones | 67 |
| Referencias Bibliográficas | 68 |
| Anexos | 72 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla No. 1 Relación con el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 | |
| Toda una Vida..... | 3 |
| Tabla No. 2 Principios Cooperativos y de Responsabilidad Social..... | 18 |
| Tabla No. 3 Operacionalización de Variables..... | 28 |
| Tabla No. 4 Diseño metodológico de la encuesta a socios de la cooperativa..... | 29 |
| Tabla No. 5 Diseño metodológico de la encuesta a funcionarios de la cooperativa..... | 30 |
| Tabla No. 6 Diseño metodológico del análisis de documentos | 31 |
| Tabla No. 7 Segmentos de las entidades del sector financiero popular y solidario..... | 31 |
| Tabla No. 8 Membrecía Abierta y Voluntaria | 46 |
| Tabla No. 9 Control Democrático de los Miembros | 47 |
| Tabla No. 10 Participación Económica de los Miembros..... | 48 |
| Tabla No. 11 Autonomía e Independencia..... | 48 |
| Tabla No. 12 Educación, Formación e Información | 49 |
| Tabla No. 13 Cooperación entre Cooperativas | 49 |
| Tabla No. 14 Compromiso con la Comunidad | 50 |
| Tabla No. 15 Indicadores Sociales Propuestos | 58 |
| Tabla No. 16 Coeficiente de conocimientos de los expertos. | 63 |
| Tabla No. 17 Elementos para determinar el coeficiente de argumentación de los expertos..... | 63 |
| Tabla No. 18 Coeficiente de conocimientos de los expertos. | 63 |
| Tabla No. 19 Coeficiente de conocimientos de los expertos. | 63 |
| Tabla No. 20 Coeficiente de competencia de los expertos. | 64 |
| Tabla No. 21 Coeficiente de competencia de los expertos. | 64 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|----------------|--|----|
| Gráfico No. 1 | Árbol de Problemas..... | 5 |
| Gráfico No. 2 | Antigüedad de afiliación de los socios en la cooperativa. | 35 |
| Gráfico No. 3 | Motivo de afiliación de los socios en la cooperativa. | 35 |
| Gráfico No. 4 | Acceso de los socios a la cooperativa. | 36 |
| Gráfico No. 5 | Expectativas de los Servicios Financieros y No Financieros..... | 36 |
| Gráfico No. 6 | Calificación de los Servicios Financieros y No Financieros..... | 37 |
| Gráfico No. 7 | Calificación de las tasas de interés en operaciones de crédito | 37 |
| Gráfico No. 8 | Calificación de las tasas de interés en operaciones pasivas | 38 |
| Gráfico No. 9 | Información de beneficios a socios | 38 |
| Gráfico No. 10 | Consideración de los proyectos sociales de la cooperativa..... | 39 |
| Gráfico No. 11 | Consideración de la ampliación de los servicios sociales de la cooperativa | 39 |
| Gráfico No. 12 | Antigüedad como funcionario de la cooperativa | 40 |
| Gráfico No. 13 | Motivación para ser parte de la cooperativa | 40 |
| Gráfico No. 14 | Funciones vs objetivos institucionales..... | 41 |
| Gráfico No. 15 | Satisfacción de las necesidades en base a los servicios financieros y no financieros | 41 |
| Gráfico No. 16 | Cumplimiento de la Misión y Visión Institucional..... | 42 |
| Gráfico No. 17 | Participación en la formulación de la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos..... | 42 |
| Gráfico No. 18 | Capacitación en relación a las funciones de los empleados de la cooperativa | 43 |
| Gráfico No. 19 | Motivación como funcionario de la cooperativa..... | 43 |
| Gráfico No. 20 | Proyectos Sociales vs calidad de vida de socios y funcionarios de la cooperativa | 44 |
| Gráfico No. 21 | Consideración de ampliación de los servicios sociales de la cooperativa | 45 |
| Gráfico No. 22 | Esquema Propuesta Indicadores Sociales Cooperativa Guaranda Ltda..... | 55 |

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “ANÁLISIS DE LOS INDICADORES PARA MEDIR EL BALANCE SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA.”

AUTOR: Patricia Elizabeth García Naranjo

TUTOR: Ing. Jacqueline Peñaherrera M., Mg.

La presente investigación se realizó en la Coac. Guaranda Ltda., con el objetivo de analizar sus indicadores sociales a fin de proponer una metodología de definición de éste tipo de indicadores para la estructuración de su Balance Social, y con ello propiciar el mejoramiento de su gestión, una de las problemáticas apremiantes para el desempeño eficiente de esta organización del sector financiero de la economía social y solidaria; en ese sentido se consultaron referentes teóricos actualizados sobre las organizaciones de la economía social y solidaria y la gestión social, lo que contribuyó a fundamentar teóricamente la investigación y definir las dimensiones e indicadores para el diagnóstico y propuesta, paralelamente se aplicaron dos encuestas a los socios y a los funcionarios de la oficina principal con el propósito de conocer entre otros aspectos su percepción del que hacer cooperativo dentro de la gestión social; y si ésta se alinea con su misión, visión y principios; diagnóstico que concluyó que la institución no propicia acciones sociales de impacto colectivo que permita a socios y empleados cuantificar la gestión institucional en función del cumplimiento de su misión y visión, con inobservancias metodológicas en la posibilidad de estructurar su Balance Social; con acciones filantrópicas distantes del entendimiento que se debe establecer como responsabilidad social, lo que trajo consigo una mala interpretación del enfoque social que organizaciones como estas deben desarrollar dentro de los procesos económicos, sociales y solidarios; es por ello que la estrategia propuesta de validación de indicadores sociales fue sometida a un proceso de valoración por parte de expertos que demostraron competencia en la gestión social, los cuales coinciden en la pertinencia de la misma para la estructuración del Balance Social, y que puede ser implementada en otras cooperativas del sector financiero de la economía social y solidaria del mismo segmento.

DESCRIPTORES: Balance Social, Organización del SFPS, Principios Cooperativos, Responsabilidad Social

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

THEME: INDICATORS ANALYSIS TO MEASURE SOCIAL BALANCE AT THE CREDIT UNION “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA.”

AUTHOR: Patricia Elizabeth García Naranjo

TUTOR: Ing. Jacqueline Peñaherrera M., Mg.

ABSTRACT

This research was aimed to analyze the indicators of social balance at the credit union “Coac. Guaranda Ltda.” in order to deploy a structured methodology based on adequate management tools. Therefore, coherent social performance according to nature of the company could be effectively provided by taking into consideration that the institution is related to the financial area of a social and solidarity-based economy (FSSE). Consequently, it is worth noting that theoretical references played an important role on the performance of this research work as they not only gave theoretical support to the research but they also helped to define dimensions and indicators to deploy the diagnosis phase and the proposal process. Additionally, two surveys were applied to partners and staff members in order to meet their thoughts about cooperative responsibility; furthermore, it was also aimed to address if social management was aligned to the mission, vision and principles of the company of study. For that reason, it was concluded that the institution does not promote social actions on collective impact that allow staff members to quantify institutional management based on the complete fulfillment of the institutional mission and vision. One should bear in mind that philanthropic actions have distorted from achieving social responsibility and it has caused misinterpretation of social approaches that organizations must develop within the economic, social and solidarity processes. Then the proposed strategy about social indicators validation was subjected to assessment processes of valuation done by experts. Therefore, it was determined that strategies highly contribute to the structure of social balance as they can be implemented in other credit unions of the financial area of social and solidarity-based economy.

KEYWORDS: social balance, (FSSE) organization, cooperative principles, social responsibility.

INTRODUCCIÓN

Importancia y Actualidad

La Línea de Investigación en la que se basa este trabajo es “Bienestar Humano”, en su sub línea “Responsabilidad Social y Balance Social”, puesto que se analiza las variables cualitativas y cuantitativas de relevancia en la Cooperativa dentro de su Responsabilidad Social.

El determinar indicadores específicos dentro del Balance Social que permita evaluar el cumplimiento de la misión y visión Institucional en las Organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria como herramienta de gestión resulta de suma importancia; ya que genera insumos necesarios en su accionar a fin de garantizar el cumplimiento doctrinario de los principios cooperativos, que cuyo cumplimiento a más de estar amparado en la Constitución de la República del Ecuador, en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, se orienta a satisfacer las verdaderas necesidades de la sociedad.

El Balance Social surge en los Estados Unidos de Norte América en la década del sesenta, siendo este un país tradicionalmente capitalista, es así que por iniciativa de los propios empresarios, reconocen la necesidad de informar sobre su actuación en el medio social; posteriormente esta postura se traslada a Europa en la década de 1970 con una visión diferente, ya que los aportes consistían en la medición del accionar interno de la empresa (Rafaelk Carrau Criado, Martha de Castro, 2012).

Entre las entidades que comparten la Responsabilidad Social, se encuentran todas las entidades del sector público y privado, las entidades del sector financiero no son la excepción ya que su misión, visión y objetivos, deben estar enfocados en la responsabilidad que tienen estas entidades en el bienestar de la sociedad, con el afán de satisfacer sus necesidades; siendo responsabilidad de los organismos de control y fortalecimiento a través de la investigación, promocionar y difundir las realidades que atraviesan las entidades del sector financiero en el cumplimiento de la

Responsabilidad Social y que no queden solo en simples enunciados de una misión y visión como estrategia de promoción institucional.

Las entidades del sector financiero y todo tipo de organización de esta naturaleza, cuentan con algún tipo de filosofía, que se ve reflejado en los principios cooperativos como; políticas, misión, visión, entre otros aspectos, siendo el Balance Social la herramienta que permite medir la gestión social, económica y ambiental de una organización, a través de indicadores relacionados con el cumplimiento de su filosofía institucional, que permitan aumentar la interacción de las cooperativas de ahorro y crédito con la sociedad y con ello acrecentar la renta social y financiera con sus grupos de interés.

Por lo tanto el Balance Social dentro de las cooperativas de ahorro y crédito se ha convertido en una herramienta valiosa en su gestión; ya que permite evaluar el cumplimiento de su objeto social, ya sea a nivel interno o externo en un determinado periodo.

Además es importante señalar que el Balance Social es una herramienta fundamental dentro de los procesos administrativos, ya que ayuda a sus directivos, ejecutivos y funcionarios a tener elementos claros en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa para la oportuna toma de decisiones.

El sistema financiero y particularmente el popular y solidario, en la actualidad es uno de los pilares más importantes en el desarrollo productivo del país, es necesario considerar que en la ciudad de Guaranda lugar en donde se encuentra la entidad objeto de estudio, existe una gran proliferación de entidades financieras de este tipo, situación que obliga a cada una de estas instituciones a mejorar su oferta de productos y servicios financieros y no financieros basados en valor agregado, sin descuidar la Responsabilidad Social que obliguen a mantener políticas y estrategias de cuantificación de su renta social.

Al ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., una institución del Sistema Financiero Popular y Solidario que ha ido creciendo en porcentajes importantes durante los últimos cinco años en variables cuantitativas (estructura financiera y económica) y cualitativas (imagen corporativa y oferta de servicios no financieros), a través de su identificación de mercado y eficiente administración del proceso de intermediación financiera, y frente a los desfases necesario mejorar sus herramientas administrativas y de gestión que permitan por un lado garantizar la sostenibilidad institucional y por otro la vinculación social en su área de influencia, todo ello con la aplicación de buenas prácticas derivadas de la Responsabilidad Empresarial calculados en su Balance Social Institucional.

Tabla No. 1 Relación con el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida

| Eje | Objetivos |
|---|--|
| 2.- Economía al servicio de la Sociedad | <p>Objetivo 4.- Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.</p> <p>Objetivo 5.- Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.</p> <p>Objetivo 6.- Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir rural.</p> |

Fuente: PND 2017 – 2021.

Elaborado: Patricia García

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Balance Social es una herramienta de gestión, que permite medir y rendir cuentas sobre la Responsabilidad Social que las Cooperativas de Ahorro y Crédito ejecutan en relación al cumplimiento de los principios cooperativos en un periodo determinado, desarrollando para el efecto acciones orientadas a contribuir en la mejora de la calidad de vida de sus asociados y de la comunidad en general, para ello se encuentran obligadas a realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social, manteniendo índices de solvencia y prudencia financiera por un lado, y por otro la identificación de variables e indicadores que permitan

garantizar el cumplimiento de su misión, visión, como principio fundamental de su Responsabilidad Social.

Muchas entidades del sector financiero, popular y solidario, en muchas ocasiones se han limitado a emitir información financiera de los resultados de su actividad económica, sin que muchas de las veces exista un equilibrio entre lo social, económico y ambiental, solo cuando se cumpla con este círculo, se podrá hablar que tenemos una economía diferente en nuestra sociedad, conocida como “La Economía Popular y Solidaria”.

En tal virtud la generación y estructuración de un Balance Social con indicadores que garanticen el cumplimiento de su misión, visión y cultura organizacional, se constituye en una herramienta de gestión dentro de la Responsabilidad Social Corporativa, que garantice paralelamente la aplicabilidad de los principios doctrinarios del cooperativismo.

Dentro de este análisis se puede manifestar que las metodologías actuales existentes no son las más adecuadas para la estructuración del Balance Social, al existir una definición e interpretación poco confiable de los indicadores que no permiten determinar el cumplimiento de su misión y visión, ya que las instituciones de este sector de la Economía Popular y Solidaria, disponen de data e información interna poco ordenada en unos casos o en otras simplemente no la disponen, a lo que se suma las pocas políticas relacionadas con temas sociales determinadas en las instituciones. El hecho que no exista una metodología uniforme para la estructuración del Balance Social, pese a que normativamente existe la obligatoriedad, hacen que las cooperativas no den importancia a este tema y no se consideren objetivos dirigidos a instaurar una gestión social dentro de las instituciones y con ello carecer de información que les permita tomar decisiones al respecto.

¿Cómo los indicadores del Balance Social permiten medir la misión, visión y cultura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.?



Gráfico No. 1 Árbol de Problemas

Fuente: PND 2017 – 2021.

Elaborado: Patricia García

JUSTIFICACIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito forman parte del sistema financiero nacional y tienen por objeto brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios, donde uno de sus aspectos fundamentales es captar y colocar los recursos financieros de la entidad, por lo que la Responsabilidad Social juega un papel importante ya que no solo es el desafío de trabajar para obtener una rentabilidad financiera, sino más bien una rentabilidad social, orientada a conseguir beneficios para los socios enmarcada en mejorar su calidad de vida.

Por lo tanto, la calidad de los servicios financieros y no financieros de una institución de intermediación financiera debe ser mejorada constantemente, buscando elevar los niveles de excelencia institucional y de satisfacción de clientes internos y externos, es decir obtener resultados sostenibles, ya que la calidad va evolucionando e incorporando nuevos mecanismos para conformar una aproximación holística e integradora de la gestión, donde están involucradas todas las partes interesadas, de manera que sea su relación para alcanzar la Responsabilidad Social de una manera sostenible.

Es importante destacar que todas las Cooperativas deben garantizar un trabajo socialmente responsable, diseñando para el efecto una metodología que permite identificar el cumplimiento de su filosofía corporativa en beneficio de sus asociados; por ello es primordial que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., desarrolle e implemente esta metodología con indicadores claros que permitan cuantificar su quehacer social.

La Pertinencia de realizar la investigación se basa en el involucramiento que se tiene en este campo del conocimiento como es el cooperativismo, así como los conocimientos adquiridos durante las actividades académicas, capacitaciones, entre otros aspectos que permiten tener una base sólida para este proceso.

La factibilidad se enfoca en la necesidad que tienen todas las entidades del sector cooperativo para cumplir con uno de los requisitos que exige la Ley de

Economía Popular y Solidaria, como es la Responsabilidad Social, es así que la gerencia de la entidad objeto de estudio, se ha comprometido a dar todas las facilidades y documentación necesaria para dar alternativas de solución a la problemática institucional.

De esa manera los beneficiarios directos de este trabajo son los directivos, empleados, trabajadores, así como los socios y clientes de la entidad, ya que les va permitir contar con una herramienta importante para el cumplimiento de la Responsabilidad Social, basados en su misión y visión institucional.

Por lo arriba señalado, el problema de investigación propuesto se encuentra totalmente justificado, por cuanto el Balance Social es una herramienta de gestión que permitirá medir el cumplimiento o no de la Cooperativa en cuanto a su responsabilidad e impacto en beneficio de la sociedad en función de su misión, visión y principios.

Finalmente, lo que se busca con esta investigación es que a través del informe del Balance Social y de un adecuado análisis de indicadores se genere un plan de acción que permita garantizar la práctica de los principios doctrinarios del cooperativismo, en los cuales se fundamenta su filosofía.

OBJETIVOS

General

Validar los indicadores del Balance Social y la filosofía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., de la provincia Bolívar.

Específicos

1. Fundamentar los referentes teóricos sobre la Responsabilidad y Balance Social, en diferente material bibliográfico.
2. Realizar el diagnóstico, sobre la situación actual de los indicadores y su impacto en los indicadores del Balance Social.
3. Analizar los procesos de generación de los indicadores del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., de la provincial Bolívar que permitan medir el cumplimiento de los principios cooperativos.
4. Validar la aplicación de los indicadores del Balance Social mejorados.

CAPÍTULO I.

BALANCE SOCIAL

De trabajos realizados con antelación y presentados en diferentes actividades académicas se puede apreciar los siguientes enfoques y conceptualizaciones.

De la ponencia presentada por Víctor Caro Castro, en el IX Congreso de RULESCOOP, realizado en la ciudad de la Plata (Castro, 2015). Llega a la siguiente conclusión:

“La conclusión más evidente y preocupante a la vez del análisis realizado es que las Cooperativas de Ahorro y Crédito no tienen actualmente y no parece estar dentro de su agenda de corto plazo, el tema ambiental como una preocupación, no evalúan su impacto ni se proponen metas ambientales. Ahora bien, no es necesario tener manuales o programas de RSE para tener prácticas sostenibles y como se ha señalado, se supone que las empresas de la economía social cumplen naturalmente con este tipo de prácticas, en especial con los trabajadores, desde esta perspectiva se observó que un gran número de Cooperativas de Ahorro y Crédito efectivamente poseen canales de participación para ellos, sin embargo existen espacios de mejoras significativos respecto de la igualdad de género y la seguridad en el trabajo. Es posible observar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, no están involucradas comunicacionalmente en profundidad con el concepto de RSE, aunque lo que conocen no lo difunden entre sus socios/clientes, es decir la comunicación de las actividades de RSE se difunden bajo otras nomenclaturas más asociadas al mundo cooperativo, como “Bienestar para los socios” y “Beneficios”, ente otros, esto no

tiene una connotación necesariamente negativa, pero retrasa la incorporación del concepto en la toma de decisiones”.

Del trabajo de grado presentado por Ángel Lanchi Cárdenas y Fernando Javier Noboa Cevallos, cuyo título es: “Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Sur del D.M. de Quito y su aporte a la Economía Popular y Solidaria; Caso, Cooperativa de Ahorro y Crédito Comunidad Empresarial para el desarrollo económico y social (CEDES) LTDA”. (Ángel Lanchi Cárdenas, Fernando Javier Noboa Cevallos, 2014). En resumen, señala que:

“Determinar los aportes que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Economía Popular y Solidaria como parte de su Responsabilidad Social en apoyo al desarrollo y fortalecimiento económico de sus integrantes en el sur del D. M. de Quito, tomando como caso de estudio la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comunidad Empresarial para el Desarrollo Económico y Social (CEDES) LTDA.

El Cooperativismo con sus distintas formas, así como con sus contenidos que los distinguen, debe ser considerado como un fenómeno específico del mundo moderno ya que es una manera distinta de hacer economía y de transformación social y cultural”.

La Responsabilidad Social en el Ecuador está garantizada desde la constitución de la República del Ecuador, que identifica claramente a las instituciones de las entidades financieras tradicionales con las de la EPS, donde su enfoque está orientado a Responsabilidad Social Ambiental y Económica; por lo que el cumplimiento de sus principios son supervisados y controlados por los entes de control como es la SEPS.

A partir de las últimas décadas y sobre todo a partir de la constitución de la República del Ecuador, la misma que fue analizada y discutida en Montecristi y aprobada por el pueblo ecuatoriano en un Referéndum, se ha motivado a través de las diferentes leyes, el cambio de mentalidad en la cultura de las organizaciones y en especial sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), buscando hacer

conciencia sobre las repercusiones que tendrán tanto en la actividad económica, medio ambiente y la sociedad en general.

De la misma forma se aprecia que en los últimos años, se ha producido en el sector financiero mundial una importante evolución en el tema de la Responsabilidad Social, al ser integrados por parte de estas instituciones criterios ambientales y sociales en sus procesos, productos y servicios, y al articular positivamente su accionar en respuesta a requerimientos y necesidades de sus diversos grupos de interés, o partes interesadas.

El Balance Social es una forma de diagnóstico que ha permitido integrar evaluaciones cuantitativas a través de indicadores sociales, ambientales y financieros; además se los considera como cualitativas; ya que permite analizar desde diferentes ámbitos el cumplimiento de normas y principios sociales que los ampara a las entidades que realizan intermediación financiera.

La necesidad de crear el Balance Social como una herramienta, que muestra los resultados y las actuaciones que la Economía Popular y Solidaria realiza, forma parte de su identidad; por lo tanto, para dos modelos económicos distintos; por un lado, la economía de capital; y por otro, una economía social y solidaria, es necesario herramientas distintas de medir resultados (Páez, 2013).

El Balance Social, desde el punto de vista de varios autores, lo definen de diferentes maneras.

El concepto de empresa se ha modificado a través del tiempo. Su evolución está ligada a las transformaciones socio-culturales operadas en el mundo, a los cambios en sus objetivos y misiones, y a la Responsabilidad Social, Balance Social al reporte que complementa la información contable tradicional con los aspectos sociales y ambientales de una organización. (Miguel Ángel Rivadeneira, Mirian L. C.de Marco, 2016). fenómeno social empresarial más que como una técnica concreta en efecto, es un sistema de información empresarial hacia la sociedad, es

decir, es un instrumento de política empresarial, moderna, que consiste básicamente en la reunión y sistematización de la información del área social, es un documento que cuantifica los datos mediante el uso de indicadores (Asencio, 2016).

La RSE es un modelo de gestión empresarial (Alvaro Andrés Vernazza Páez, Caidia Victoria Castellanos Suárez, Alexander Sellamen Garzón, 2014), a través de cuyas actividades las empresas u organizaciones pueden rendir su aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo crear beneficios para sus colaboradores y clientes, este modelo se basa en la iniciativa y responsabilidad propia de las empresas y van más allá de sólo cumplir las leyes.

Por su parte Keith Davis sostiene que la Responsabilidad Social es la obligación de una empresa, más allá de lo que exige la ley y la economía de perseguir metas a largo plazo que sean buenos para la sociedad (Montes, 2017).

Existen muchas definiciones acerca del término Responsabilidad Social Empresarial (RSE), sin embargo, no existe un consenso internacional en relación a este concepto y diversas designaciones se le han dado, tales como: responsabilidad social de la empresa, ciudadanía corporativa, negocios inclusivos, filantropía corporativa, triple balance, empresa responsable y sostenible, inversión social empresarial, negocios en la base de la pirámide, responsabilidad ambiental, sostenibilidad social ambiental, oportunidad social corporativa, emprendimiento social corporativo, ética empresarial, responsabilidad social universitaria; entre otros como se le conoce (Lozano, 2007). Al vivir en mundo cada día más cambiante en todas las esferas, sobre todo en el aspecto tecnológico, ambiental y social, por lo que se desata un sin número de problemas a nivel mundial (crisis financiera, crisis social, calentamiento global, pobreza creciente, desnutrición, falta de agua potable, conflictos bélicos, delincuencia etc.) situación que demandan responsabilidades por las consecuencias negativas que estos aspectos han generado en grupos poblacionales; por lo que es importante que no se trata de buscar culpables, sino más bien de definir responsabilidades, buscando alternativas de solución social que enfrenta en la actualidad la sociedad, siendo esta labor de toda la sociedad, buscar

alternativas de solución; por lo tanto se podría decir que la responsabilidad social empresarial es una función que la debemos desarrollar todos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda.” es una entidad que realiza intermediación financiera, cabe destacar que dentro del entorno financiero la mayoría de éstas instituciones buscan la acumulación y crecimiento excesivo de sus patrimonios, activos y utilidades, contraponiéndose con el objeto más importante del cooperativismo que es la Responsabilidad Social, en función de sus principios y valores identificados en su misión y visión.

Desarrollo Teórico del Objeto y Campo

Origen de la RSE

El Balance Social se puede tomar en consideración que surge en la década de los 60 en uno de los países tradicionalmente capitalista como es Estados Unidos, pero no como una creación teórica de ámbitos académicos sino por iniciativa de los propios empresarios, que reconocen la necesidad de informar sobre su actuación en el medio social. (Cracogma, 1980).

En Latinoamérica los aportes más significativos sobre el tema fueron los colombianos y brasileros. Pero podemos hablar de un relanzamiento del interés por la responsabilidad y el balance social en estos últimos años del siglo XX y principios del XXI, en el año 2000 en la República de Argentina se reglamenta mediante decreto del gobierno, la obligación de preparar un “Balance Social” para todas las empresas que tienen más de 500 trabajadores dependientes.

La idea final es que las instituciones no solo se concentren en aspectos económicos; sino que también integren simultáneamente aspectos sociales y medioambientales que se pueden resumir en un solo concepto, el de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Según el documento de YusufAmdani, La Responsabilidad como virtud o valor marca profundamente a los seres humanos, y los lleva de un nivel a otro al comprender que debemos ser individuos responsables para convertirnos en colaboradores, empresarios y gobernantes responsables, pudiendo entonces desarrollar empresas y por qué no, sociedades responsables. La responsabilidad social es el compromiso contraído por las acciones u omisiones de cualquier individuo o grupo que genera un impacto en la sociedad y en su comunidad vecina. (Amdani, 2017).

La RSE debe estar inscrita en la misión y visión de la organización, siendo evidente la búsqueda de la calidad y renovación de la imagen corporativa por iniciativa propia en cada una de sus acciones (Fernández, 2009).

La RSE se ha de considerar como el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente en su búsqueda por cumplir con normativas en algunos países (Brío, Fernández, & Junquera, 2005), en otros no únicamente por esta razón sino para poder tener una ventaja competitiva con relación a las empresas en su entorno local, nacional e internacional, y se obtiene un paso más cercano al Balance Social en la presentación de informes externos e internos y toda la información sobre los costes y beneficios que genere la actividad empresarial en la sociedad en un tiempo determinado (García , 2002).

Los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda” Ltda., deberán tener una visión amplia que les permita romper paradigmas para penetrar en el mercado actual y ser competitivos; por lo que deberán centrar sus objetivos de responsabilidad social corporativa en el contexto de sostenibilidad más amplio posible a fin de analizar el impacto a largo plazo con un sentido claro de legado para futuras generaciones.

La Economía Popular y Solidaria en Ecuador

La nueva Constitución de la República aprobada en el año 2008, determinó el camino de construcción del régimen del Buen Vivir y dentro del mismo la conformación del sistema económico social y solidario, integrado por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria. (Atienza, 2016).

El objetivo de esta nueva política económica en Ecuador es remplazar el modelo capitalista en donde se prioriza el crecimiento económico, el ahorro del estado y el gasto productivo; mientras que el modelo de economía social y solidaria se enfoca en el desarrollo social, incluyendo a los sectores “informales”, para que sea el motor de desarrollo de la nueva economía. (Atienza, 2016).

En este marco legislativo se genera en el año 2011 la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria y en el 2012 su Reglamento General; estos instrumentos acogen lo dicho en la Nueva Constitución Ecuatoriana que reconoce los sectores económicos público, privado y social-solidario (Atienza, 2016).

En la ley de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador lo define como la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organiza y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, en las relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano orientadas al buen vivir.

Las formas de organización del sector real de la economía popular y solidaria incluyen a las siguientes organizaciones:

- Cooperativas de Producción
- Cooperativas de Consumo
- Cooperativas de Vivienda
- Cooperativas de Servicios
- Asociaciones Productivas

- Organizaciones Comunitarias

Por otro lado, las del sector financiero popular y solidario SFPS

- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Cajas Solidarias y de Ahorro
- Cajas Centrales
- Bancos Comunales
- Corporaciones y fundaciones cuya actividad principal es la Intermediación Financiera.

Breve historia de los principios del cooperativismo

De acuerdo a Thordarson (1996) para que la organización y funcionamiento de las cooperativas se sistematicen en el siglo XIX se estableció por primera vez los principios del cooperativismo. Luego de esto la Alianza Cooperativa Internacional (A.C.I) en 1937 establece que los primeros cuatro principios son los que definen el carácter cooperativo de una organización. Y en el año 1966 la A.C.I reconoce la promoción de la educación, la incorporación del principio de integración cooperativa con el objeto de servir mejor a los intereses de sus miembros y de la comunidad, y la enunciación de la neutralidad política y religiosa dentro de la formulación del primer principio. (Ruiz & Quesada, 2014).

Seguidamente se da el caso de generar una mejor interpretación del momento actual en 1995, revisándose nuevamente en la que interpretan, que los tres primeros se refieren a la dinámica interna de cualquier cooperativa y los últimos cuatro al funcionamiento interno como las relaciones externas de las cooperativas (Herrera & Louge, 2015).

Expresados de la siguiente manera:

A continuación, se mencionan los siete principios regidos por la ACI (1996).

1.-Membresía abierta y voluntaria: Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas a todas las personas que deseen asociarse y estén dispuestas aceptar las responsabilidades de ser asociado. (Chitarroni, 2013) Trata acerca del ingreso y salida de socios de forma libre y voluntaria sin ser discriminados por étnica, religión, cultura. (Carrizo, 2009).

2.-Control democrático de los miembros: se refiere a que las cooperativas son organizaciones democráticas, por tanto, los miembros directivos de la cooperativa son elegidos en la asamblea general de delegados (Chitarroni, 2013).

3.-Participación económica de los miembros: indica que los asociados contribuyen equitativamente al capital de su cooperativa y a su vez todos sus asociados, obtienen excedentes que resultan del ejercicio económico del año. (Chitarroni, 2013)

4.-Autonomía e independencia: indica que las cooperativas son independientes de ayuda mutua, controlada por sus asociados. Lo hacen con un control democrático por parte de sus asociados para así mantener su autonomía cooperativa. (Iturrioz & Dopacio, 2009).

5.-Educación, entrenamiento e información: (Chitarroni, 2013) se refiere a que las cooperativas proporcionan educación y formación a los asociados, y aplican parte de sus excedentes para transmitir información a niños y jóvenes acerca de la naturaleza y beneficios cooperativos. (Iturrioz & Dopacio, 2009).

6.-Cooperación entre cooperativas: explica que las cooperativas sirven a sus asociados lo más eficazmente posible, trabajando conjuntamente mediante

estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales. (Iturrioz & Dopacio, 2009).

7.- Compromiso por la comunidad: explica que las cooperativas se centran en las necesidades y los deseos de los asociados, para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades. (Chitarroni, 2013).

Partiendo de esta definición la Alianza Cooperativa Internacional (A.C.I) define a las cooperativas como una “asociación autónoma de personas agrupadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente”. Al igual que define los valores que la rigen: auto ayuda, auto responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad". (Herrera & Louge, 2015).

Los principios cooperativos de la ICA, revisados en el Congreso de Manchester de 1995, son los que inspiran revisar la razón de ser y de existir de las cooperativas, frente a ello es necesario elaborar un instrumento que mida, evalúe, compare, registre el cumplimiento de dichos principios y de su propia identidad.

Tabla No. 2 Principios Cooperativos y de Responsabilidad Social

| Principio Cooperativo | Justificación Social | Dimensión a analizar por RSCoop. |
|--------------------------------------|--|--|
| Adhesión voluntaria y abierta | La incorporación a una cooperativa debe ser voluntaria, a la vez que se debe garantizar el libre acceso por parte de cualquier persona | Apertura cooperativa Salida voluntaria No discriminación |
| Gestión democrática | La dirección de la cooperativa se lleva a cabo el establecimiento, por parte de sus socios, de bases democráticas que garantizan la participación. | Participación en asambleas Accesibilidad a cargos sociales Participación uso de servicios cooperativos |

| | | |
|--|---|--|
| Participación económica de los socios | Los socios contribuyen de manera equitativa y con un control democrático al capital de la cooperativa. Al menos parte de ese capital es normalmente propiedad común de la cooperativa | Capital como propiedad común Compensación limitada al capital Asignación de excedentes Distribución, valor añadido cooperativo Esfuerzo económico exigido a socios |
| Autonomía e independencia | Deberá vigilarse constantemente que las cooperativas no pierdan su autonomía a pesar de los acuerdos que éstas pudieran adoptar. | Independencia financiera Hipotética cesión de derechos político |
| Educación, formación e información | La labor formativa y educativa que prestan a los socios, representantes, directores y empleados es esencial para la cooperativa ya que contribuye, en última instancia, a reforzar el movimiento cooperativo. | Destinatarios Fondo de Educación Tipo de educación Incidencias promovidas directamente No discriminación |
| Cooperación entre cooperativas | La colaboración cooperativa se establece tanto como un fin, el de obtener ventajas de cualquier índole, como un medio, el de contribuir a definir el futuro de estas sociedades. | Cooperación empresarial cooperativa Interrelación de capital Cooperación educativa cooperativa Cooperación aspecto representativo |
| Interés por la comunidad | La integración de la sociedad cooperativa a la comunidad en la que lleva a cabo sus operaciones debe ser patente y articularse a través de diferentes actividades. | Preocupación medioambiental Influencia comunidad cercana Responsabilidad con los trabajadores |

Fuente: Mugarra, 2005.

Elaborado: Patricia García

La aplicación del Balance Social nos permitirá realizar comparaciones entre cooperativas, reconocer si la cooperativa cumple o no con su misión institucional para la cual fue creada y permita transparentar la información social y contribuir al

desarrollo sostenible de las comunidades en las que se encuentra insertada la institución.

En el Balance Social debe considerarse el análisis integral de los resultados de la gestión de las cooperativas, durante su accionar y su impacto en la sociedad, en concordancia de la esencia misma del movimiento cooperativo, aspecto que involucra y compromete a todos los niveles de dirección y sus miembros.

Los planteamientos sobre desarrollo integral y responsabilidad social, dan origen al balance social, como un instrumento para medir y valorar en forma clara y precisa los resultados de la aplicación de la política de la empresa.

El Balance Social es un instrumento que permite medir y evaluar de manera sistemática a la situación de la empresa con respecto a su acción social en un momento determinado. Está compuesto por:

Activo Social: Son las necesidades y expectativas detectadas en un mercado social objetivo.

Activo Fijo Social: Comprende las necesidades y expectativas básicas que no se resuelven en el corto plazo, ejemplo: Ingreso Económico, Estabilidad Laboral, Salud, Vivienda, Educación, Descanso entre otros.

Activo Corriente Social: Comprende aquellas necesidades y expectativas de realización más inmediatas y que pueden no ser permanentes, como las vacaciones, becas y reconocimientos.

Pasivo Social: Son aquellas necesidades y expectativas sociales que están pendientes por resolver en un mercado social objetivo.

Patrimonio Social: Son las necesidades y expectativas satisfechas de un mercado social objetivo. Similar a lo que ocurre con la contabilidad económica y

financiera, al Balance Social le es aplicable la ecuación contable donde el activo social es igual al pasivo social más el patrimonio social.

Se utilizan los indicadores sociales más representativos: Solvencia Social, Rentabilidad Social y Liquidez Social, en correspondencia a las técnicas utilizadas en la dinámica económica y financiera, pero ajustadas a la especificidad de la acción social.

Solvencia Social: Es el resultado de dividir el Patrimonio Social entre el Activo Social y hace referencia a la parte de las expectativas sociales detectadas que están resueltas.

Rentabilidad Social: Es el resultado de dividir el exceso social entre el activo social, en el período que se desea evaluar. Indica el nivel de logro de las expectativas detectadas.

Liquidez Social: Es el resultado de dividir los fondos agotables entre el Pasivo Social expresado en Unidades de Bienestar. Indica la disponibilidad de recursos para atender las expectativas detectadas en programas que están en funcionamiento.

Para analizar la normativa sobre el Balance Social es importante revisar algunos temas relacionados con éste ya que nos permitirá tener un panorama más claro y presentar una propuesta acorde a la realidad presentada dentro de la institución cooperativa.

El balance social se presenta como un modelo sustentado en una metodología que posteriormente nos permite medir nuestras actividades y gestión empresarial. El balance social usado como herramienta para mesurar resultados pueden presentarse bajo una amplia gama de nomenclaturas; entre ellas: informes de responsabilidad social, memorias de actividades sociales, informes de gestión social, balances sociales, entre otros.

Al balance social se lo define como el medio mediante el cual las empresas exponen, miden y divulgan su impacto y rendimiento ambiental, social y económico, cabe decir, constituye un instrumento de gestión que permite a las instituciones reunir información cuantitativa y cualitativa, por medio del cual se puede seguir de manera objetiva el desarrollo de sus actividades. Resulta imprescindible señalar que el balance social de las instituciones variará dependiendo del sector de actividad de la misma.

Es indiscutible la importancia que representa la responsabilidad social de las empresas y su realidad de actuación, lo cual viene a constituir una nueva visión emergente y conciencia empresarial, cuya acción debe mejorar sustancialmente las tradicionales actuaciones y donativos tipificado como actos de filantropía, para asumir compromiso no sólo en lo interno con los trabajadores, sino también espacios amplios como son el de las comunidades de su entorno.

A medida que profundizamos en la realización del balance social y democratizamos su conocimiento, se obtienen beneficios; no solo como otra forma de análisis de los resultados de la gestión, sino como una herramienta que permite mejorar la calidad de las mismas; así mismo permite la evaluación de las actuaciones de la entidad a la luz de sus valores y además ayuda a un diálogo entre los miembros favoreciendo cambios en su comportamiento.

OBJETIVOS DEL BALANCE SOCIAL(Bonet, 2001)

- Conocer de manera sistemática las acciones de responsabilidad social de la empresa.
- Medir cuantitativa y cualitativa su actuación.
- Evaluar permanentemente y sistemáticamente su acción.
- Identificar aquellos programas de mayor utilidad para la comunidad y la sociedad que han de favorecer el desarrollo de una acción social más efectiva.
- Corregir su desempeño y planificar nuevas metas de responsabilidad social.

- Informar a diversas audiencias sobre el desempeño social de la empresa.

BENEFICIOS DEL BALANCE SOCIAL (Bonet, 2001)

- Mejoramiento de la ejecución financiera
- Tienen un compromiso público con los códigos de ética, han logrado superar 2 y 3 veces aquellos que no lo tienen.
- Reducción de costos de operación.
- Mejoramiento de la imagen y la reputación.
- Las organizaciones consideradas socialmente responsables gozan de buena reputación entre el público y la comunidad, incrementando su habilidad para atraer capital y socios.
- El incremento de la productividad y la calidad
- Las organizaciones cuyos esfuerzos resultan en mejores condiciones de trabajo, mejor impacto ambiental, y mayor compromiso de sus empleados en la toma de decisiones.
- Facilidad para reclutar empleados y sus niveles de retención son mayores, lo que resulta una disminución de la rotación y de sus costos de entrenamiento incluso.
- Cambio de expectativas frente al negocio.
- Crecimiento de la inversión en los planes de responsabilidad social

El Balance Social se puede clasificar según varios criterios:

Según el Destinatario

Balances Sociales Internos: Aportan información a los directivos y a los trabajadores de la institución (agentes sociales internos). Como ejemplo puede citarse el balance social impuesto por la ley francesa de 1977; los balances sociales exclusivamente internos brindan información más específica y analítica.

Balances Sociales Externos: Están dirigidos a los interlocutores sociales externos como la comunidad, el estado, los medios de información, los clientes, etc. Como ejemplo se puede decir que estaría los balances estadounidenses e ingleses.

Balances Sociales Mixtos: Se reconocen como destinatarios a ambos colectivos; entre ellos pueden nombrarse algunas experiencias alemanas.

Según su utilidad o finalidad

Instrumentos de relaciones públicas. - Tratan de lograr una mejor imagen de la empresa.

Instrumentos de información empresarial. - Reúnen en un documento único las informaciones hacia los distintos colectivos sociales con los que la empresa se relaciona.

Instrumentos de gestión social integrada. - Incluyen además las etapas de planificación y control.

Según el nivel de participación en la elaboración

Este criterio diferencia el nivel de participación de los diversos actores sociales en la determinación del objeto a analizar, en el modo de realizarlo y en la evaluación de los resultados. Así se distinguen:

Balances Sociales Unilaterales. - La labor recae en un sólo agente social, generalmente los directivos de la empresa.

Balances Sociales con Participación Parcial. - Se incorporan otros agentes sociales en su elaboración, como los trabajadores o sus representantes.

Balances Sociales Multilaterales. - Participa un número indeterminado de agentes sociales, que tendría como límite utópico a todos los que interactúan con la

empresa. El problema de este tipo de balances reside en cómo poder materializarlos en la práctica, por la variedad de enfoques, necesidades de información, etc.

Balances Sociales Obligatorios por Ley. - En países Como Francia y Portugal se establece la obligatoriedad de emitir balances sociales para empresas que emplean un número determinado de trabajadores.

Balances Sociales Voluntarios. -Su emisión es facultativa para la empresa. La primera alternativa se presenta como una forma de asegurar la emisión generalizada del balance social. Aporta al gobierno elementos de planificación y control en el campo socio-económico.

CAPITULO II.

DISEÑO METODOLÓGICO Y DIAGNÓSTICO DELANÁLISIS DE LOS INDICADORES PARA MEDIR EL BALANCE SOCIAL EN LA COOPERATIVA GUARANDA LTDA.

Paradigma y tipo de investigación.

- **Paradigma**

El paradigma o enfoque de la investigación presentada es eminentemente cuantitativo, pues se investiga la pertinencia de indicadores sociales del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., que le permiten garantizar el cumplimiento de su misión, visión y principios institucionales, aunque se incluirán también elementos cuantitativos para el análisis de los datos y resultados alcanzados en la investigación.

- **Tipo de investigación según su modalidad**

La investigación según la modalidad es aplicada, debido a que se encamina al planteamiento de Indicadores Sociales con la metodología de la ACI en la estructura del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., elemento que tiene una gran incidencia en los resultados de las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria.

- **Tipo de investigación según su objetivo**

La investigación es descriptiva debido a que se realiza una caracterización del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., lo cual permite determinar indicadores para garantizar la gestión social de la institución.

Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos.

- **Población y muestra**

La población está conformada por todos los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., con corte a diciembre 2018, conforme información proporcionada por la entidad financiera.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se toman datos del cierre de diciembre del año 2018, en total la cooperativa cuenta con 37.500 socios, de los cuales 30.000 son activos, convirtiéndose estos en la población objeto de estudio.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utiliza la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N}{\frac{E^2(N-1) + 1}{30.000}}$$

$$n = \frac{37.500}{\frac{0,0025(29.999) + 1}{30.000}}$$

$$n = \frac{76}{0,0025(29.999) + 1}$$

$$n = 394$$

En total se incluirán en el estudio 394 socios activos al cierre del 31 de diciembre de 2018.

Tabla No. 3 Operacionalización de Variables

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | INSTRUMENTOS |
|----------------|---|---|---|---|--|
| Balance Social | Herramienta de gestión que permite a la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuantificar, medir y evaluar el cumplimiento de su misión y visión institucional en función de su accionar. | Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales | <ul style="list-style-type: none"> • Empleos generados • N° de Trabajadores • Rotación y estabilidad laboral • Salarios • Clima laboral • Programas | ¿Qué normativa rige para la cooperativa? Indicadores de la Cooperativa | Informe de Balance Social. Encuesta (socios y funcionarios). Observación (análisis de documentos) |
| | | Asociación voluntaria, equitativa y respecto de la identidad cultural | <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de socios • Salida de socios | ¿Qué normativa rige para la cooperativa? Indicadores de la Cooperativa | Informe de Balance Social. Encuesta (socios y funcionarios). Observación (análisis de documentos). |
| | | Autogestión y Autonomía | Acceso a cargos institucionales Asistencia a la Asamblea Transparencia informativa | ¿Qué normativa rige para la cooperativa? | Informe de Balance Social. Encuesta (socios y funcionarios). Observación (análisis de documentos). |
| | | Participación económica, solidaria, y distribución equitativa de utilidades o excedentes | <ul style="list-style-type: none"> • Concentración de aportes sociales • Valor Agregado Cooperativo | ¿Qué normativa rige para la cooperativa? | Informe de Balance Social. Encuesta (socios y funcionarios). Observación (análisis de documentos) |
| | | Educación, capacitación y comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Directivos • Trabajadores • Socios • Comunidad | ¿Qué normativa rige para la cooperativa? | Informe de Balance Social. Encuesta (socios y funcionarios). Observación (análisis de documentos) |
| | | Cooperación e integración del sector económico popular y solidario. | Cooperación con otras entidades | ¿Qué normativa rige para la cooperativa? | Informe de Balance Social. Encuesta (socios y funcionarios). Observación (análisis de documentos) |
| | | Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental. | <ul style="list-style-type: none"> • Comercio justo • Comunidad • Medio Ambiente | ¿Qué normativa rige para la cooperativa? | Informe de Balance Social. Encuesta (socios y funcionarios). Observación (análisis de documentos) |

Fuente: Investigación propia

Elaborado: El Autor

Encuesta

Se realizará encuestas a los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., con corte a diciembre 2018 bajo las siguientes perspectivas de diagnóstico:

- Percepción de los servicios financieros y no financieros recibidos de la Cooperativa Guaranda Ltda.
- Causas a las que se atribuyen la no satisfacción de sus necesidades.
- Propuestas de inclusión financiera y social desde la perspectiva de los socios y clientes.

Tabla No. 4 Diseño metodológico de la encuesta a socios de la cooperativa.

| |
|--|
| 1.- Responsable: Patricia García Dirigido: Socios determinados en la muestra Duración: 40 horas Tiempo de Ejecución: enero 2019 |
| 2.- Actividad: Realizar 394 encuestas a socios activos determinados según muestra y seleccionados aleatoriamente |
| 3.- Actividad: Análisis de resultados |

Fuente: Investigación propia

Elaborado: El Autor

Adicional es importante señalar que se desarrollarán 30 encuestas, esto es a los funcionarios de la oficina matriz, considerando que se trata de una población pequeña, bajo las siguientes perspectivas de diagnóstico:

- Percepción de los servicios financieros y no financieros brindados por la Cooperativa Guaranda Ltda. a socios y clientes.
- Aporte que desde su perspectiva se consideran de valor agregado en la prestación de los servicios financieros y no financieros.
- Mirar cómo desde su accionar ejecutivo se desarrolla la gestión y se cumple con su misión y visión.

Tabla No. 5 Diseño metodológico de la encuesta a funcionarios de la cooperativa.

| |
|--|
| 1.- Responsable: Patricia García Dirigido: Socios determinados en la muestra Duración: 40 horas Tiempo de Ejecución: enero 2019 |
| 2.- Actividad: Realizar 30 encuestas a funcionarios de la cooperativa oficina Matriz |
| 3.- Actividad: Análisis de resultados |

Fuente: Investigación propia
Elaborado: El Autor

Observación (Análisis de documentos)

Se revisarán los boletines estadísticos financieros y no financieros publicados en la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en lo referente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2; así como la información relacionada a la temática proporcionada por la Institución con corte a diciembre 2015 bajo las siguientes perspectivas:

- Pertinencia de los Indicadores Sociales considerados en el Balance Social 2015 (única información existente) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.
- Evaluación del cumplimiento de los principios doctrinarios del Cooperativismo en la cooperativa.
- Análisis de la gestión social de la cooperativa.
- Evaluación del cumplimiento de la Misión y Visión Institucional.
- Análisis de cooperativas pares del mismo segmento.

Tabla No. 6Diseño metodológico del análisis de documentos

| |
|--|
| 1.- Responsable: Patricia García Dirigido: Boletines e información obtenida con corte a diciembre 2015 Duración: 40 horas Tiempo de Ejecución: enero 2019 |
| 2.- Actividad: Realizar la observación, análisis y evaluación de la información financiera obtenida bajo las perspectivas señaladas en la metodología de esta técnica |
| 3.- Actividad: Análisis de resultados |

Fuente:Elaboración propia

Elaborado: El Autor

Análisis de los resultados del diagnóstico.

Conforme a lo dispuesto en el Art. 14, numeral 35 del Código Orgánico Monetario y Financiero en el que determina entre las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera “Establecer la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.”; la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece la norma para LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo con el tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos

Tabla No. 7Segmentos de las entidades del sector financiero popular y solidario

| Segmento | Activos (USD) |
|----------|---|
| 1 | Mayor a 80.000.000,00 |
| 2 | Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00 |
| 3 | Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00 |
| 4 | Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000,00 |
| 5 | Hasta 1.000.000,00 |
| | Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales |

Fuente:SEPS

Elaborado: El Autor

Con la base legal señalada se establece el reconocimiento de la Cooperativa “Guaranda Ltda.” como una institución del sector financiero popular y solidario que como todas con un antecedente enriquecedor de práctica diaria de los principios doctrinarios del cooperativismo, reseñándose que empieza su vida institucional como pre cooperativa en noviembre de 1961, bajo la influencia de las autoridades eclesiásticas de la ciudad de Guaranda.

Luego de transcurrido un tiempo prudencial de promoción y asesoramiento obtiene la personería jurídica según Acuerdo Ministerial N° 6332 en que el Ministerio de Previsión Social y Trabajo reconoce a la Cooperativa Guaranda Ltda., el 20 de mayo de 1963. El esfuerzo y voluntad expresada por los socios fundadores de esta entidad hacen de esta institución una entidad amparada ante la ley para realizar todas las operaciones de ahorro y crédito abiertas a todo el público de la ciudad de Guaranda.

Hoy los resultados son apreciables, la institución manifiesta seguridad, solvencia y servicio, se hallaba controlada por la Superintendencia de Bancos desde el año de 1985, mediante resolución de Calificación 85 064 – DC de fecha 28 de octubre de 1.985 y desde el de 10 de mayo del 2011 pasa a ser controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cumpliendo con todas las disposiciones legales que el sistema financiero debe aplicar en su vida administrativa.

Con más de 37.500 socios a la fecha, agencias en los cantones de Caluma y Echeandía, la Cooperativa “Guaranda Ltda.” ha sido útil en el desarrollo socio económico de la comunidad, catalogándose como una institución financiera referente de calidad y solidaridad, con un recurso humano comprometido en una cultura de servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de todos sus socios y clientes, ofreciendo productos y servicios financieros competitivos a nivel provincial, respondiendo a las demandas de los clientes con oportunidad, honestidad, disciplina, responsabilidad y solidaridad; potencializando esfuerzos a

través de políticas y acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de los segmentos poblacionales atendidos.

Tienen como Misión ***“Prestar productos y soluciones financieras, enfocadas al desarrollo socio económico de nuestros asociados, con talento humano profesional y procesos estratégicos”***, mientras que su Visión es ***“En el 2020, somos una de las tres primeras cooperativas de su segmento, manteniendo un nivel de riesgo adecuado, con cobertura fuera de la provincia y calidad del servicio”***.

Los Valores institucionales son: Convicción, Responsabilidad, Democracia, Puntualidad, Equidad y Solidaridad.

CULTURA ORGANIZACIONAL

Calidad y Calidez en el servicio, Responsabilidad Social, Compromisos con el Medio Ambiente, Convicción Cooperativa.

SERVICIOS ASISTENCIALES

Seguro de Desgravamen, Seguro de Vida y Servicio Médico

PRODUCTOS FINANCIEROS

Ahorro Tradicional, Ahorro Planificad, Peke Ahorro, Ahorro Juvenil, Ahorro Premio, Depósitos a Plazo Fijo.

SERVICIOS FINANCIEROS

Cajero Automático, Tarjeta de débito CONTIGO.

OTROS SERVICIOS

Sala de Velaciones, Becas Estudiantiles, Cursos Vacacionales

SERVICIOS NO FINANCIEROS

Acreditación de Sueldos del SPI, Pago del Bono de Desarrollo Humano, Transferencia de Remesas del Exterior.

Una vez aplicadas las técnicas descritas en la metodología para la obtención de datos, esto es la encuesta a socios y funcionarios y la observación, en relación al tema de estudio, se establecen los siguientes resultados, mismos que de manera fundamentada permitirán sistematizar el diagnóstico de las causas de problema que motiva la presente investigación:

Aplicación de la Encuesta

La aplicación de esta técnica permitirá tomar de la muestra poblacional de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda”., información relevante entorno a la problemática planteada; de ahí su importancia en la efectiva aplicación de la misma. Se ha considerado importante determinar la percepción de los socios de la institución en la prestación del servicio financiero y no financiero y los factores que de manera cualitativa y cuantitativa se consideraron para el efecto; así como su planteamiento recomendable para la inclusión, esto en el caso de la encuesta aplicada a los socios; mientras que la aplicada a los funcionarios de la oficina matriz se proyecta determinar cómo desde su accionar operativo se desarrolla la gestión en virtud de garantizar la misión y visión institucional.

La encuesta propuesta y utilizada conforme lo determinado en la respectiva ficha metodológica a los socios de la cooperativa presenta los siguientes resultados:

Datos generales

1.- ¿Desde hace que tiempo es usted socio/a de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda.?

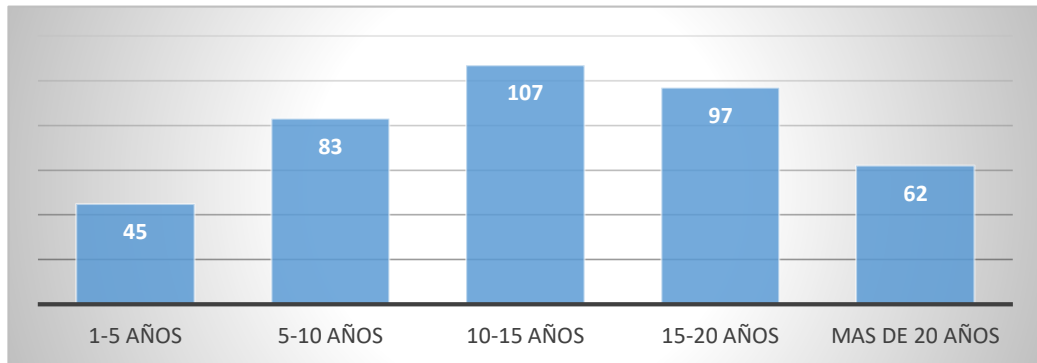


Gráfico No. 2 Antigüedad de afiliación de los socios en la cooperativa.

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

Como se puede apreciar la gran mayoría de socios encuestados pertenecen a la institución desde hace más de 10 años, con la particularidad de que un porcentaje importante de la muestra señala ser socios fieles y que no mantienen afiliación en ninguna otra institución de ésta característica.

2.- ¿Que le motivó ser socio/a de la cooperativa Guaranda Ltda.?

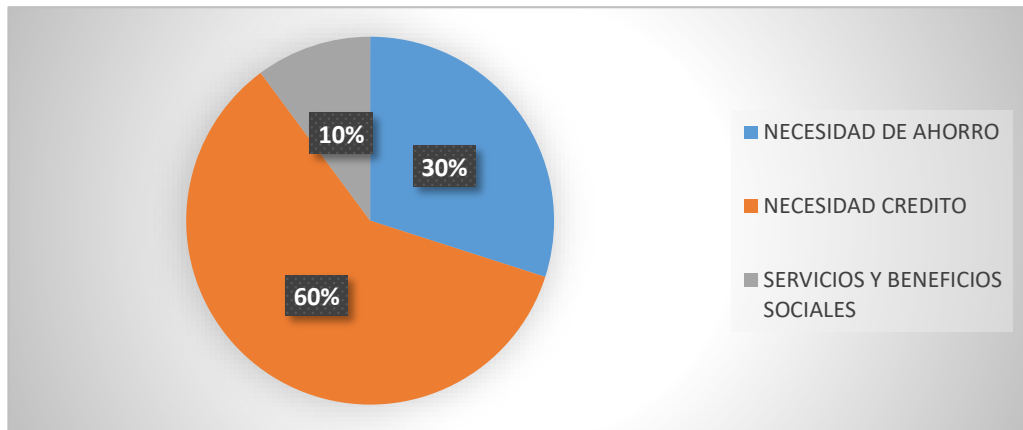


Gráfico No. 3 Motivo de afiliación de los socios en la cooperativa.

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

Como se puede evidenciar de la muestra levantada el 90% señala que su motivación de vinculación a la cooperativa es por los servicios financieros, y apenas un 10% se encuentran motivados por los servicios sociales.

3.- ¿El acceso a la cooperativa es libre y voluntario sin discriminación alguna?

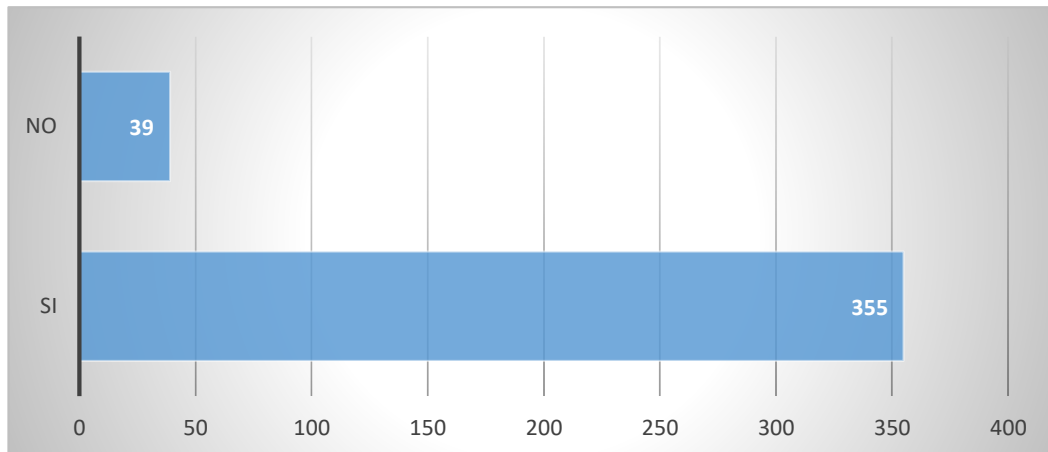


Gráfico No. 4 Acceso de los socios a la cooperativa.

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

En lo referente a lo indagado sobre el acceso a la cooperativa en calidad de socios, casi la totalidad de la muestra encuestada manifiesta que es libre y voluntario.

4.- ¿Los productos y servicios financieros y no financieros que ofrece la institución cumple con sus expectativas?

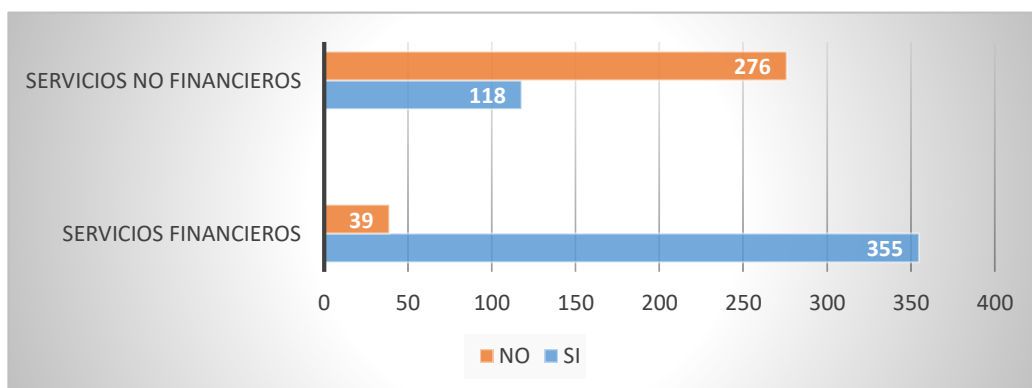


Gráfico No. 5 Expectativas de los Servicios Financieros y No Financieros

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

En lo referente a lo encuestado la mayor parte de socios manifiestan su conformidad señalando que los servicios financieros si satisfacen sus expectativas y necesidades; mientras que los servicios no financieros que reciben de la cooperativa no cumplen o satisfacen sus expectativas y necesidades.

5.- ¿Cómo calificaría usted los servicios y productos financieros y no financieros que oferta la cooperativa?

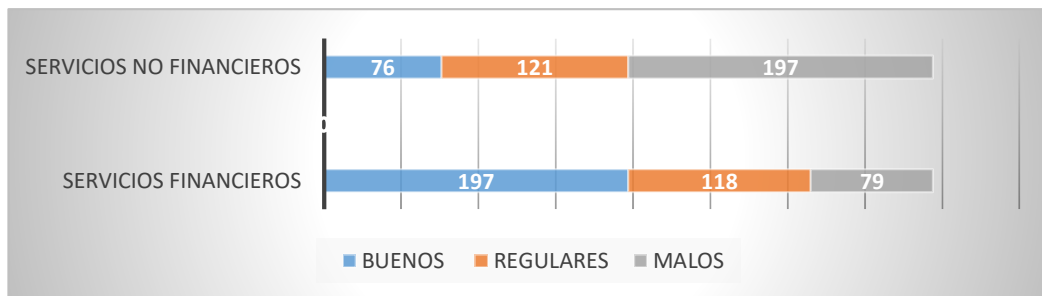


Gráfico No. 6 Calificación de los Servicios Financieros y No Financieros

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

En lo referente a la calificación de los servicios financieros y no financieros que la cooperativa oferta, los socios encuestados han señalado que los financieros son buenos y regulares; mientras que en lo referente a los no financieros señalan ser malos y regulares.

6.- ¿Cómo calificaría usted a las tasas de interés que la cooperativa cobra en las operaciones de crédito?

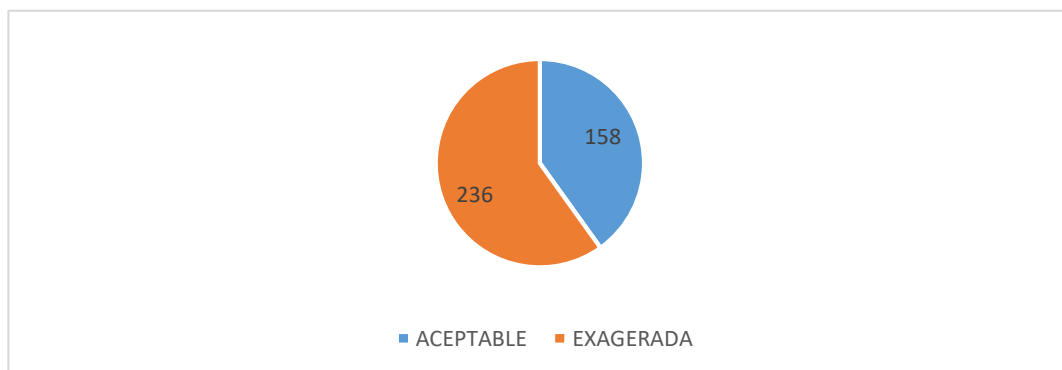


Gráfico No. 7 Calificación de las tasas de interés en operaciones de crédito

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

En lo referente a lo encuestado, si bien los socios en su gran mayoría han señalado que su motivación por la cooperativa son los productos financieros que ofertan, recalcan que los intereses que ellos pagan por los créditos son exagerados; mientras que menos de la mitad de la muestra encuestada han dicho que sus intereses en los créditos son aceptables.

7.- ¿Cómo calificaría usted a las tasas de interés que la cooperativa paga por sus depósitos y ahorros?

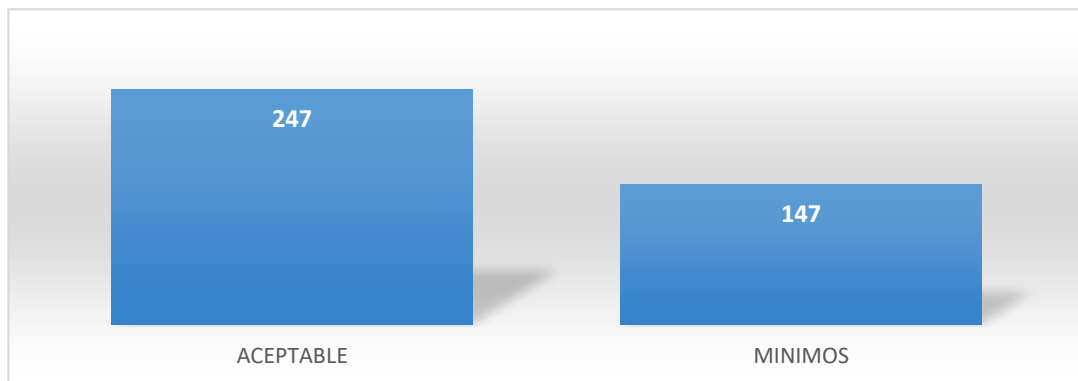


Gráfico No. 8 Calificación de las tasas de interés en operaciones pasivas

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

La mayor parte de los socios encuestado han manifestado que las tasas de interés que la cooperativa paga por sus ahorros e inversiones son aceptables.

8.- ¿Recibe usted información por parte de los funcionarios de la cooperativa sobre los beneficios sociales que oferta la cooperativa a los socios?

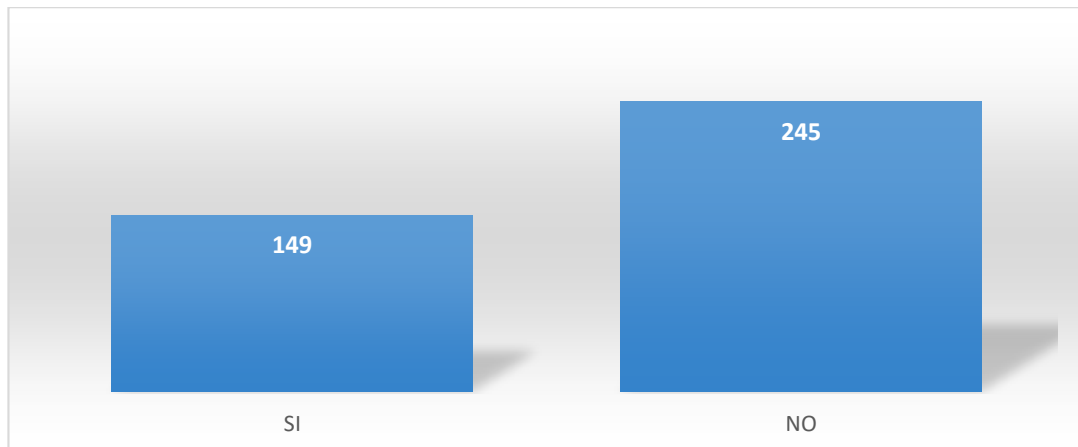


Gráfico No. 9 Información de beneficios a socios

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

La gran mayoría de los socios encuestados, han señalado que no reciben información a detalle de los servicios y beneficios sociales que oferta la cooperativa; de allí que no saben valorar su alcance o satisfacción de necesidades entorno a éste tema.

9. ¿Considera usted que los proyectos sociales que desarrolla la cooperativa mejoran la calidad de vida de sus asociados?

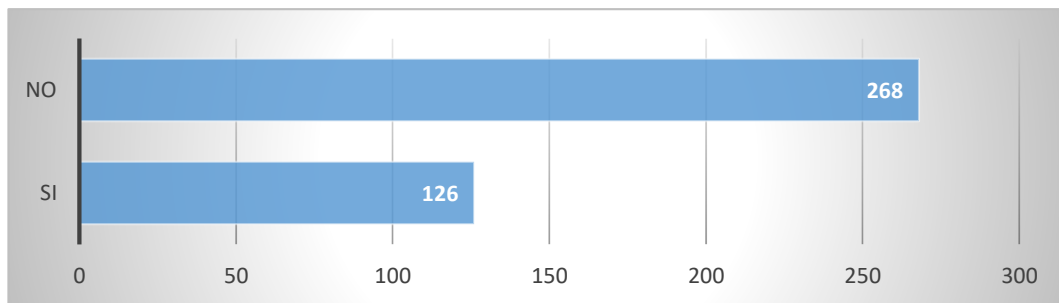


Gráfico No. 10 Consideración de los proyectos sociales de la cooperativa

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

Al desconocer o no estar totalmente informados los socios de los beneficios sociales que la cooperativa oferta, la gran mayoría no dimensiona su alcance; de ahí que su gran mayoría no valora su impacto.

10.- ¿Considera usted que la cooperativa debería ampliar los servicios sociales en beneficio de sus socios?

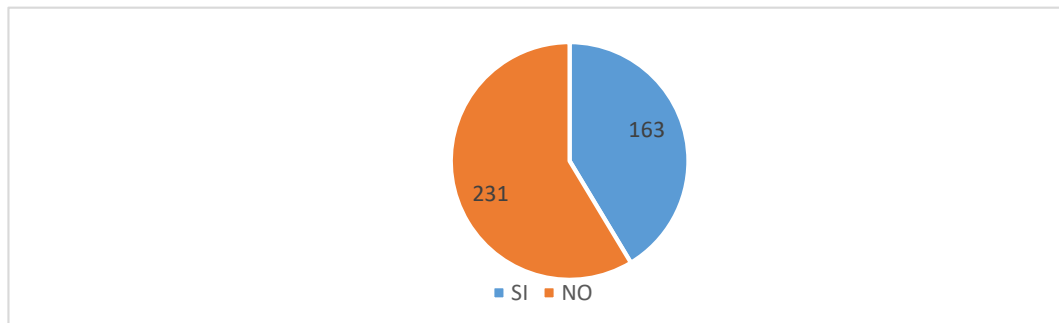


Gráfico No. 11 Consideración de la ampliación de los servicios sociales de la cooperativa

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

La gran mayoría de los socios encuestados considera que la institución debería ampliar y difundir su oferta de servicios no financieros orientado a la satisfacción de necesidades.

Como parte fundamental para la obtención de información en referencia al tema de estudio se procedió aplicar la encuesta a los funcionarios de la oficina matriz de la cooperativa, permitiéndonos obtener los siguientes resultados:

Datos generales

1.- ¿Desde hace que tiempo es usted funcionario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda”.?

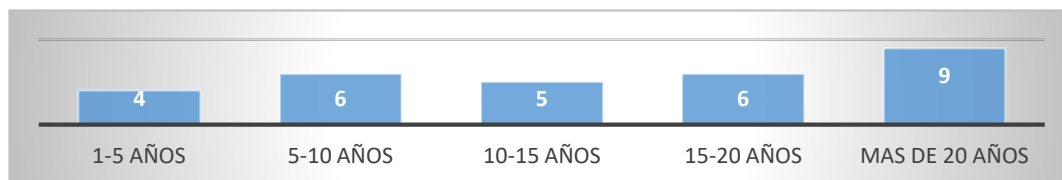


Gráfico No. 12 Antigüedad como funcionario de la cooperativa

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

De los resultados obtenidos se puede apreciar que la mitad del universo encuestado supera los 15 años en la institución en calidad de funcionarios, seguido de un grupo importante de funcionarios que tienen entre 5 y 15 años; mismos que objetivamente en lo posterior podrán brindar información importante sobre su apreciación de calidad de oferta de productos y servicios financieros y no financieros que brinda la institución.

2.- ¿Que le motivo a formar parte de la Cooperativa “Guaranda Ltda”.,en calidad de funcionarios?

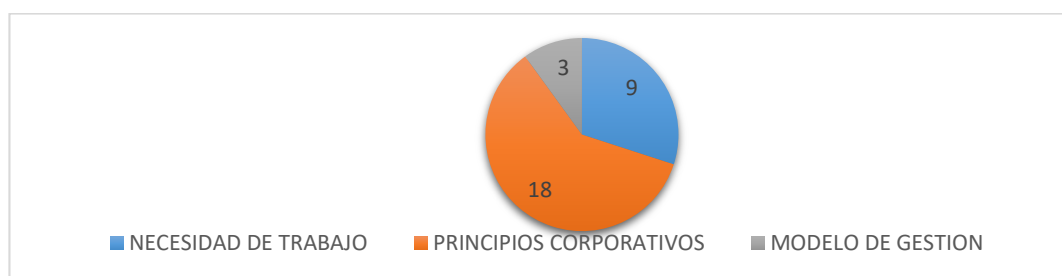


Gráfico No. 13 Motivación para ser parte de la cooperativa

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

De la motivación de ser parte de la institución, se puede observar que 2 de cada 5 empleados lo han buscado ser parte de ella por necesidad de trabajo, más no por la vocación del servicio corporativo o por su modelo de gestión, sin embargo existe un número considerable que han manifestado haberse vinculado a la institución motivados por la práctica de sus principios corporativos, identificándose esto en los empleados de mayor antigüedad en la institución.

3.- ¿Considera usted que su trabajo permite alcanzar los objetivos financieros y sociales de la Cooperativa?

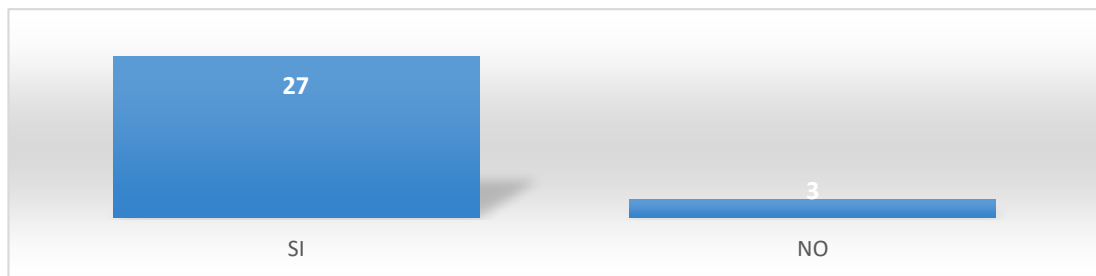


Gráfico No. 14 Funciones vs objetivos institucionales

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

Como es lógico en esta pregunta se puede apreciar que casi la totalidad de los empleados manifiestan que su trabajo le permite a la cooperativa alcanzar sus objetivos financieros y sociales.

4.- ¿Considera usted que los productos y servicios financieros y no financieros que ofrece la institución satisface las necesidades de los socios?

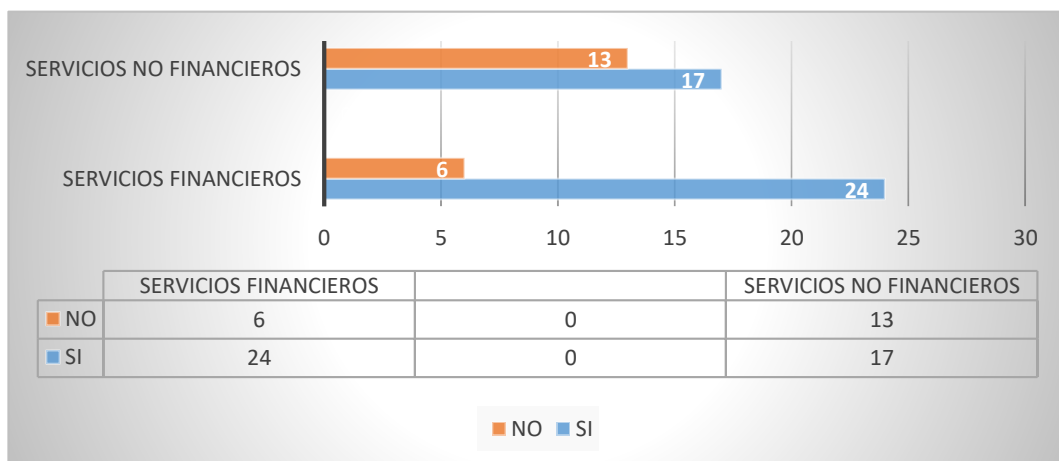


Gráfico No. 15 Satisfacción de las necesidades en base a los servicios financieros y no financieros

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

En lo referente a esta pregunta, los funcionarios señalan que la oferta de productos y servicios financieros y no financieros de la cooperativa, permite a sus asociados satisfacer sus necesidades, dando mayor relevancia a los financieros.

5.- ¿Considera usted que la cooperativa cumple su misión y visión institucional?

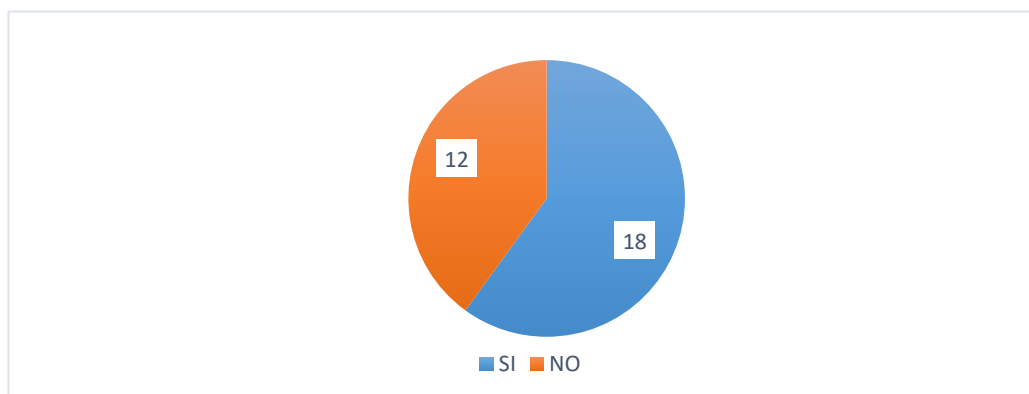


Gráfico No. 16 Cumplimiento de la Misión y Visión Institucional

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

Con respecto a esta pregunta, los funcionarios en su gran mayoría han señalado que su trabajo y el cumplimiento de sus funciones se orientan al cumplimiento de la Misión y Visión Institucional.

6.- ¿Participa usted en la formulación de la misión y visión institucional; así como de los objetivos estratégicos?

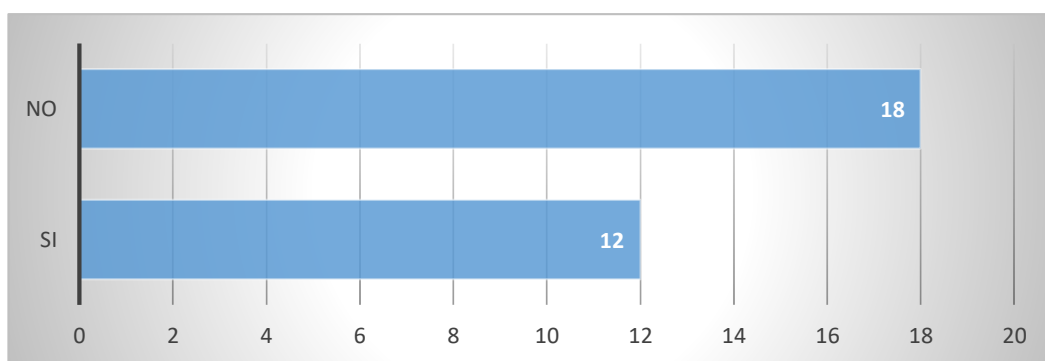


Gráfico No. 17 Participación en la formulación de la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

La problemática que atraviesa la institución se ve reflejada en la participación que tienen los empleados en la formulación de la misión, visión y objetivos institucionales, ya que para la elaboración de estos, solo participan 2 de cada 5 empleados, situación preocupante ya que al no existir la participación y socialización con todos los involucrados en la institución, mal se puede tener un documento que pueda abarcar los objetivos que debe proyectarse la cooperativa.

7.- ¿Recibe usted capacitación específica sobre las tareas que contemplan sus funciones en la institución?

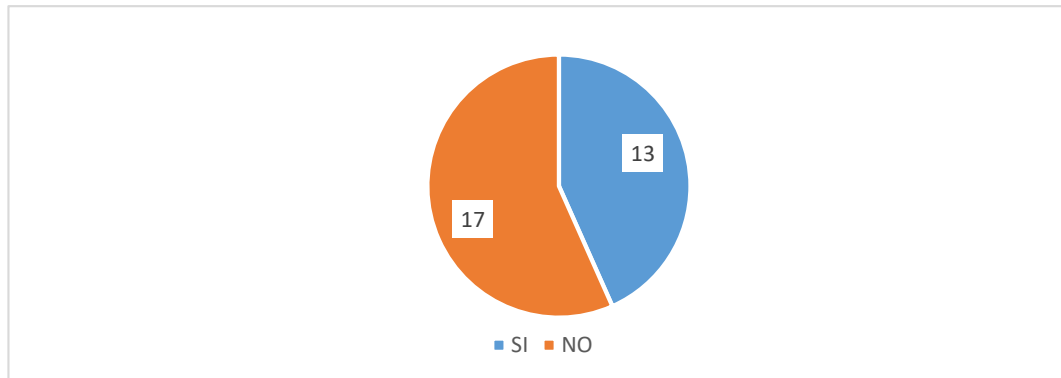


Gráfico No. 18 Capacitación en relación a las funciones de los empleados de la cooperativa

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

Una de las responsabilidades sociales que debe tener la cooperativa es la capacitación de su personal, sin embargo de los resultados obtenidos en esta pregunta, resulta que no todo el personal es capacitado, ya que 3 de cada 5 funcionarios no reciben capacitación en su área de competencia que tienen dentro de la institución.

8.- ¿Siente motivación el ser parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda”.?

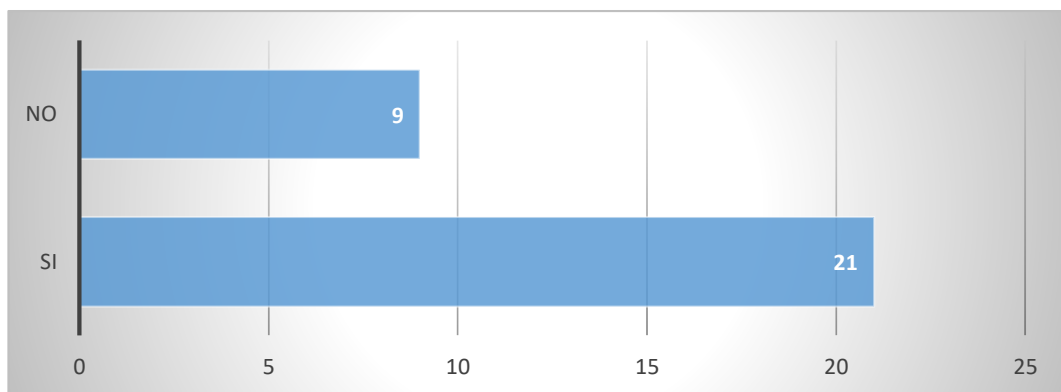


Gráfico No. 19 Motivación como funcionario de la cooperativa

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

En relación a la respuesta a esta pregunta, los funcionarios encuestados manifiestan en su gran mayoría sentir motivación personal y profesional el ser parte de la cooperativa.

9. ¿Considera usted que los proyectos sociales que desarrolla la cooperativa mejoran la calidad de vida de sus asociados y funcionarios?

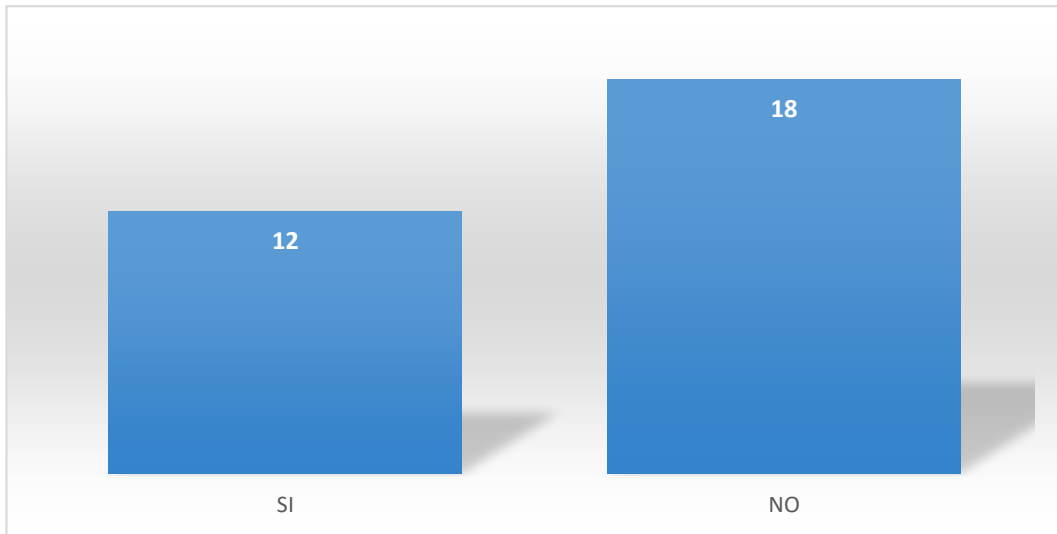


Gráfico No. 20 Proyectos Sociales vs calidad de vida de socios y funcionarios de la cooperativa

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

La respuesta a esta pregunta ratifica el problema de investigación, ya que gran parte de los empleados señalan que los proyectos sociales no permiten mejorar la calidad de vida de los socios y personal que labora en la institución, por lo que la propuesta que se plantea va permitir dar alternativas de solución a la problemática por la que atraviesa la institución objeto de estudio.

10.- ¿Considera usted que la cooperativa debería ampliar los servicios sociales en beneficio de sus socios?

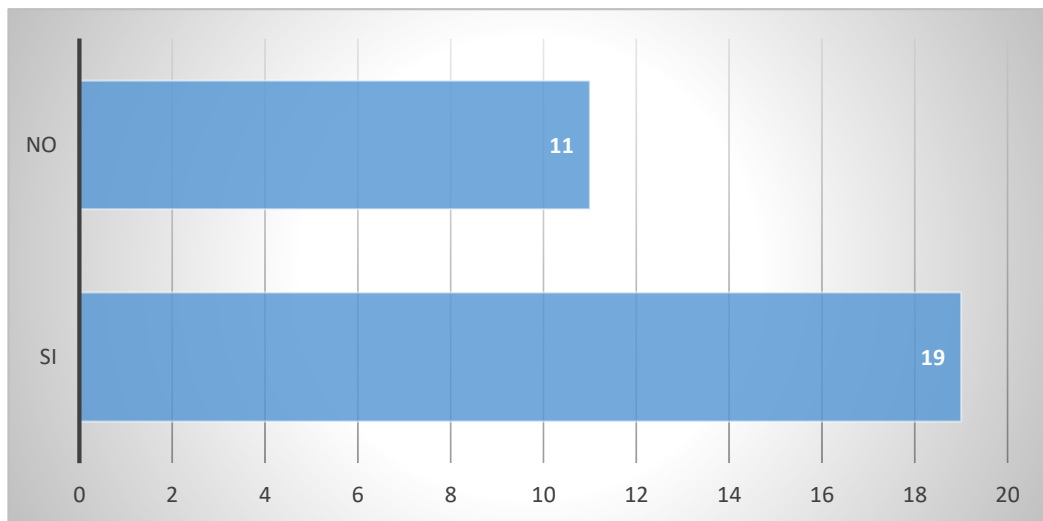


Gráfico No. 21 Consideración de ampliación de los servicios sociales de la cooperativa

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado: El Autor

En referencia a la presente pregunta, la mayor parte de los encuestados indican que deben ampliarse los servicios sociales que oferta la cooperativa.

Aplicación de la Observación.

La aplicación de esta técnica permitió establecer conclusiones de gestión social orientada al cumplimiento de su Misión y Visión Institucional, partiendo de la revisión de los boletines estadísticos publicados por la cooperativa en lo referente a Balance Social con corte a diciembre 2015, en este sentido es importante recalcar que se habían definido una cantidad considerable de indicadores por cada uno de los Principios Corporativos; pero que no todos permitían evaluar el cumplimiento de su misión y visión; de allí que en el presente estudio se han priorizado o seleccionado aquellos que a criterio de la investigadora se ajustan al propósito motivo del presente análisis.

Tabla No. 8 Membrecía Abierta y Voluntaria

| 1.- MEMBRECIA ABIERTA Y VOLUNTARIA | | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|---|
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP1N101 | % socios activos | socios activos | total socios | socio activo: socio con movimientos transaccionales en el activo y/o pasivo en por lo menos los últimos 6 meses. |
| IRSP1N103 | % socios activos crédito vigente | socios activos con crédito vigente | total socios activos | socio activo con crédito vigente: socio con movimientos transaccionales en el activo |
| IRSP1N104 | % socios ahorristas | socios ahorristas | total socios activos | socios ahorrista: aquel que tenga algún tipo de ahorro voluntario |
| IRSP1N114 | Distribución y concentración de montos de colocación por segmento de crédito | | | Dependiendo del país: segmento de crédito: consumo, vivienda y mipyme, etc. |
| IRSP1N115 | Porcentaje de la cartera por segmento de crédito, por agencia o sucursal | | | Dependiendo del país: segmento de crédito: consumo, vivienda y mipyme, etc. |
| IRSP1N117 | % deserción de socios | socios que han cerrado la cuenta durante el periodo | socios activos al inicio del periodo | Porcentaje de socios que han salido de la cooperativa durante el periodo de informe |

Fuente: Coac. Guaranda 2015.

Elaborado: Patricia García

Tabla No. 9 Control Democrático de los Miembros

| 2.- CONTROL DEMOCRATICO DE LOS MIEMBROS | | | | |
|--|---|------------------------------------|-------------------------|---|
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP2N101 | % asistencia de socios en asamblea general | socios asistentes | total socios convocados | El indicador mide el nivel de participación de socios en la asamblea general. Se aplica a aquellas organizaciones que por su legislación no llegan a un número determinado de socios para realizar asamblea de representantes |
| IRSP2N103 | % de socios que participan en elecciones | socios participantes en elecciones | total socios convocados | El indicador mide el nivel de participación de socios en las elecciones para designar sus representantes y que cumplen con los respectivos requisitos |

Fuente: Coac. Guaranda 2015.

Elaborado:Patricia Garcia

Tabla No. 10 Participación Económica de los Miembros

| 3.- PARTICIPACION ECONOMICA DE LOS MIEMBROS | | | | |
|--|--|--|---------------------------------|--|
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP3N101 | % Certificados Aportación (capital social)/patri monio total | certificados de aportación | total patrimonio | Peso porcentual de capital social (cuenta contable) sobre el total de l patrimonio de la cooperativa |
| IRSP3N102 | % reservas facultativas/p atrimonio total | reservas facultativas | total patrimonio | Evidencia de política de incremento del patrimonio institucional de la cooperativa y mejoramiento de solvencia institucional |
| IRSP3N106 | Promedio de transacciones activas y pasivas de los socios en el año | # De transacciones activas y pasivas en el año | Promedio de socios en el año | Evidencia el nivel de transacción económica de los socios en la cooperativa |

Fuente: Coac. Guaranda 2015.

Elaborado: Patricia García

Tabla No. 11 Autonomía e Independencia

| 4.- AUTONOMIA E INDEPENDENCIA | | | | |
|--------------------------------------|---|------------------|--------------------|---|
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP4N101 | Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones | | | Evidencia de política de descentralización de decisiones; considerando que existe una estructura que ampara su adecuada aplicación |

Fuente: Coac. Guaranda 2015.

Elaborado: Patricia García

Tabla No. 12 Educación, Formación e Información

| 5.- EDUCACION, FORMACION E INFORMACION | | | | |
|---|--|---|---|---|
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP5N101 | % de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados | número de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados | total funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes | Indicador de nivel ejecución de la política de mejoramiento de competencias de los funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes de la cooperativa. La capacitación debe estar dirigida a mejorar el desempeño de los cargos de los capacitados |

Fuente: Coac. Guaranda 2015.

Elaborado: Patricia Garcia

Tabla No. 13 Cooperación entre Cooperativas

| 6.- COOPERACION ENTRE COOPERATIVAS | | | | |
|---|--|------------------|--------------------|---|
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP6N101 | # de alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito | | | Incluir cualquier tipo de alianza, financiera y no financiera |

Fuente: Coac. Guaranda 2015.

Elaborado: Patricia Garcia

Tabla No. 14 Compromiso con la Comunidad

| 7.- COMPROMISO CON LA COMUNIDAD | | | | |
|--|--|--|----------------------------|---|
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP7COMN102 | % de satisfacción de servicios financieros | | | Especificar el % de satisfacción de socios-clientes con respecto a los servicios financieros ofertados por la cooperativa |
| IRSP7COMN106 | # Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros | | | Mejoramiento de asociatividad, salud, educación, etc. |
| IRSP7COMN107 | % productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación) | productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud y educación) | total productos de crédito | Identificación de saldo de cartera bruta (cartera neta+ provisiones) correspondiente a productos destinados a necesidades sociales |
| IRSP7COMN109 | Relación tasa de interés efectiva vs tasa máxima (por segmento de crédito) | Relación tasa de interés efectiva | tasa máxima | Comparación entre la tasa de interés efectiva de colocación (incluido encaje) de la cooperativa con respecto a la tasa de interés máxima, permitida por el órgano de control de país. Dependiendo del país: segmento de crédito: comercial, consumo, vivienda y micro empresarial; banca minorista, corporativa, etc. |

| | | | | |
|--------------------|--|------------------|------------------|---|
| RSP7COMN110 | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. | | | Este indicador va dirigido al grado en que la cooperativa ha adaptado sus instalaciones y métodos de suministro de ofertas de servicios estándar para mejorar el acceso a las personas potencialmente desfavorecidas. Este indicador se centra en las iniciativas para mejorar el acceso a las personas desfavorecidas: iniciativa implementada específicamente para eliminar barreras; Personas con discapacidades o impedimentos – Hace referencia a las personas con algún tipo de discapacidad como consecuencia de la edad, genética, u otras causas que limita sus capacidades mentales, sensoriales o físicas. Personas que se enfrentan a barreras idiomáticas, culturales, de edad o de género. A efectos de este indicador, debería hacerse referencia a personas desfavorecidas que aún están consideradas capaces de gestionar sus propios asuntos financieros. |
| IRSPIN103 | Relación salarial (máximo y mínimo) | salario más alto | salario más bajo | Indicador expresado en veces. Salario: sueldo básico más todos los beneficios por cargo; indicador definido en veces del salario más alto con respecto al más bajo; analizar todos los cargos |

Fuente: Coac. Guaranda 2015.
Elaborado: Patricia García

Como se había señalado anteriormente se revisaron los indicadores propuestos en su conjunto (los determinados por la Cooperativa en el Balance Social 2015) y se los asoció con aquellos que le permitan a la institución evaluar cualitativa y cuantitativamente el cumplimiento de su misión y visión, no solo en

términos financieros, partiendo de su accionar operativo y las definiciones de su línea estratégica de negocio, considerando que no todas las acciones desarrolladas en su momento le llevaban o permitían a la institución cumplir su filosofía de trabajo; es así que luego de desarrollar las acciones descritas, se definieron los indicadores arriba expuestos que dentro de los principios corporativos se deben considerar en adelante para evaluar el cumplimiento de su misión y visión como parte de su gestión social que en adelante permita generar un verdadero Balance Social.

Discusión Diagnóstico

Las técnicas aplicadas han permitido establecer las siguientes observaciones:

- La gran mayoría de los socios que forman parte de la Cooperativa Guaranda Ltda., superan los 10 años de antigüedad, motivados en su gran mayoría por la oferta de sus productos y servicios financieros, y en un mínimo porcentaje motivados por sus servicios y beneficios sociales, catalogándolos a estos últimos como regulares y malos, que no satisfacen sus necesidades; a lo que se suma la poca difusión que existe de ellos.
- Desde la perspectiva de los funcionarios encuestados de la oficina matriz que fueron en su totalidad, se puede concluir que la mayor parte de éstos laboran en la Cooperativa Guaranda Ltda., más de 10 años, cuya motivación laboral fue en su mayoría la práctica de los principios corporativos en su accionar, considerando que su trabajo es importante para que la institución alcance los objetivos establecidos, aunque no participan en su mayoría en su formulación, y tampoco considerados en los programas de capacitación y educación continua; pero aun así sienten motivación el ser parte de la institución. Finalmente se ha generado una expectativa positiva en la propuesta de ampliar los servicios y beneficios sociales siempre que éstos permita a la cooperativa cumplir su misión y visión.

- La Cooperativa Guaranda Ltda., en el año 2015 publica su Balance Social, mismo que contemplan en su estructura indicadores poco relevantes o superficialmente que generalizan su gestión con indicadores vanos que no permiten cuantificar cualitativa y cuantitativamente su Misión y Visión Institucional; razón por la cual se han señalado específicamente los indicadores que dentro de los principios corporativos deben constar para medir su cumplimiento, siempre orientado a garantizar su filosofía.

Luego del análisis metodológico realizado en la Cooperativa Guaranda Ltda., en lo referente a la determinación de las causas que no han permitido evaluar de manera objetiva y real su gestión social en función del cumplimiento de su misión y visión, se han establecido observaciones directas de corresponsabilidad tanto para los gestores de políticas (Consejo de Administración), de metodologías operativas (Gerencia y Staff Ejecutivo) y de los gestores territoriales (funcionarios a todo nivel), permitiendo dejar en evidencia la poca prospección, conocimiento y articulación de la actividad de intermediación financiera con la no financiera y sobre todo con la filosofía institucional; ya que el no determinar una correcta Misión y Visión Institucional, el no establecer políticas que respondan a las necesidades de los socios, el no contar con el talento humano con actitudes y aptitudes propias para la generación de actividades dentro de la intermediación financiera y no financiera, y el no trabajar en la cultura institucional, difícilmente se podrá obtener productos y/o servicios con valor agregado orientados a la satisfacción real de necesidades, y por el contrario se obtendrá productos y servicios financieros y no financieros investidos de altísimo riesgo sin impacto social. El presente diagnóstico ha permitido sintetizar causas imputables a la institución que encierran procesos operativos que en su esencia significan omisiones:

- Política Social que no se basa en la necesidad de los socios y que tampoco responde a su filosofía institucional.
- Cultura Institucional que no define su verdadera Misión y Visión Institucional.
- Indicadores Sociales que no permite definir su gestión

Es importante dimensionar el riesgo que la institución está asumiendo por no identificar, administrar y desarrollar una verdadera política social con acciones que en su conjunto complementan la actividad de intermediación financiera, mucho más aún cuando los mercados objetivos frecuentemente se exponen a factores exógenos que demandan una intervención inmediata.

CAPÍTULO III.

PROPUESTA DE INDICADORES PARA MEDIR EL BALANCE SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA TDA.

Partiendo del diagnóstico realizado en base a la utilización de las técnicas metodológicas que llevaron a identificar las causas que no permitieron medir y cuantificar cualitativa y cuantitativamente el Balance Social en la Cooperativa Guaranda Ltda., en el año 2015, a continuación, se realizarán recomendaciones orientadas a definir una verdadera política social y estructurar un Balance Social con la que la institución deben apuntalar su accionar a fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

Las Estrategias se fundamentan en 3 pilares fundamentales, las mismas que se describen en la siguiente ilustración.

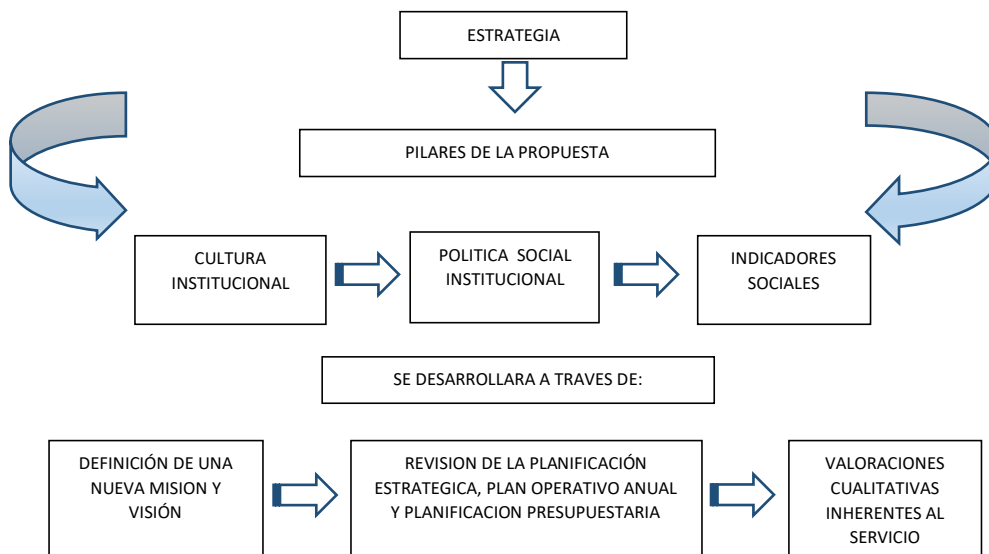


Gráfico No. 22 Esquema Propuesta Indicadores Sociales Cooperativa Guaranda Ltda.

Fuente: Coac. Guaranda 2015.

Elaborado:Patricia García

- Cultura Institucional
- Política Social Institucional
- Indicadores Sociales

Cultura Institucional

Una causa imputable a la administración para la no evaluación de la gestión social institucional es el no haber definido una Misión y Visión con dimensiones sociales, que le permita garantizar la práctica adecuada de los principios doctrinarios del cooperativismo en escenarios de responsabilidad social en la prestación de los servicios y productos financieros y no financieros para socios y funcionarios; para ello se debe tener presente lo siguiente:

- El entendimiento de las necesidades del socio: la forma de atención al cliente que utilice la cooperativa debe partir de un entendimiento claro y profundo de sus necesidades tanto financieras como sociales, lo que determinará un enfoque diferenciador partiendo de un nuevo modelo de gestión, para ello la determinación de la política institucional plasmada en su misión, visión y principios es fundamental. La institución debe mantener una relación abierta con el socio para entender sus necesidades y responder a las mismas.
- Recurrencia: el socio debe saber con toda claridad, que si se establece productos y servicios financieros y no financieros que satisfagan su necesidad, se generará fidelidad y empoderamiento por su institución.
- Permanencia en el largo plazo: la cooperativa debe dar un mensaje constante de su condición y compromiso de permanencia en el mercado, de tal forma que el socio sepa que cuenta con un servicio permanente. El mensaje debe ser que la institución financiera está comprometida con el crecimiento de sus socios a través de los servicios financieros y no financieros que por tanto “llegó para quedarse”. Esto genera un compromiso mutuo.

- Agilidad y oportunidad: para los socios el costo de oportunidad es uno de los factores que le permiten crecer y, de la misma manera, debe ser mínimo el costo de la transacción. Ambos dependen de un servicio muy ágil, de una respuesta rápida por parte de la institución. Esta es una tarea y un reto para los funcionarios de la cooperativa.
- Respeto al socio: Un buen servicio debe estar basado en un respeto estricto al socio. El compromiso, honestidad, respeto y el buen trato son esenciales. De la misma manera, se debe respetar y tomar muy en serio la necesidad que el socio presente. Basta recordar que el sueño de una familia está materializado en ese proyecto y que la oferta de la cooperativa puede contribuir a realizarlo.

Política Social Institucional

La Coac. Guaranda Ltda., no dispone de una política social definida ni aprobada que contemple acciones planificadas a desarrollar en un ejercicio económico; por lo que se recomienda entre otros aspectos:

- Determinar políticas sociales en función de su Misión y Visión Institucional con acciones a ejecutar en un ejercicio económico, siempre que se disponga de acciones presupuestadas; para ello se deberá revisar la Planificación Estratégica, Plan Operativo Anual y la Planificación Presupuestaria.
- Las acciones sociales deberán establecerse dentro de la pertinencia legal establecida por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Las acciones sociales pertinentes deben obedecer a la satisfacción real de necesidades de sus asociados y no a la gestión filantrópica que pudiera derivarse de la directriz administrativa.
- Definición de instancias operativas de control y supervisión de las acciones sociales planificadas y desarrolladas.

Indicadores Sociales

En función de garantizar la cuantificación cualitativa y cuantitativa de la gestión social de la cooperativa, se recomienda la utilización mínima de los siguientes indicadores en su estructuración periódica de su Balance Social; misma que podrá variar conforme su necesidad de evaluación:

Tabla No. 15 Indicadores Sociales Propuestos

| 1.- MEMBRECIA ABIERTA Y VOLUNTARIA | | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|---|
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP1N101 | % socios activos | socios activos | total socios | socios activos: socio con movimientos transaccionales en el activo y/o pasivo en por lo menos los últimos 6 meses. |
| IRSP1N103 | % socios activos crédito vigente | socios activos con crédito vigente | total socios activos | socio activo con crédito vigente: socio con movimientos transaccionales en el activo |
| IRSP1N104 | % socios ahorristas | socios ahorristas | total socios activos | socios ahorrista: aquel que tenga algún tipo de ahorro voluntario |
| IRSP1N114 | Distribución y concentración de montos de colocación por segmento de crédito | monto de crédito por segmento | total de cartera de crédito | segmento de crédito: consumo, vivienda y mi pyme, etc. |
| IRSP1N115 | Porcentaje de la cartera por segmento de crédito, por agencia o sucursal | monto de crédito por segmento | total de cartera de crédito | segmento de crédito: consumo, vivienda y mi pyme, etc. |
| IRSP1N117 | % deserción de socios | socios que han cerrado la cuenta durante el periodo | socios activos al inicio del periodo | Porcentaje de socios que han salido de la cooperativa durante el periodo de informe |

| 2.- CONTROL DEMOCRATICO DE LOS MIEMBROS | | | | |
|--|--|--|------------------------------|---|
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP2N101 | % asistencia de socios en asamblea general | socios asistentes | total socios convocados | El indicador mide el nivel de participación de socios en la asamblea general. |
| IRSP2N103 | % de socios que participan en elecciones | socios participantes en elecciones | total socios convocados | El indicador mide el nivel de participación de socios en las elecciones para designar sus representantes y que cumplen con los respectivos requisitos |
| 3.- PARTICIPACION ECONOMICA DE LOS MIEMBROS | | | | |
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP3N101 | % Certificados Aportación (capital social)/patrimonio total | certificados de aportación | total patrimonio | Peso porcentual de capital social (cuenta contable) sobre el total del patrimonio de la cooperativa |
| IRSP3N102 | % reservas facultativas legales/patrimonio total | reservas facultativas y legales (por separado) | total patrimonio | Evidencia de política de incremento del patrimonio institucional de la cooperativa y mejoramiento de solvencia |
| IRSP3N106 | Promedio de transacciones activas y pasivas de los socios en el año | # De transacciones activas y pasivas en el año | Promedio de socios en el año | Evidencia el nivel de transacción económica de los socios en la cooperativa |

| 4.- AUTONOMIA E INDEPENDENCIA | | | | |
|---|---|---|---|--|
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP4N101 | Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones | | | Evidencia de política de descentralización de decisiones; considerando que existe una estructura que ampara su adecuada aplicación |
| 5.- EDUCACION, FORMACION E INFORMACION | | | | |
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP5N101 | % de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados | número de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados | total funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes | Indicador de nivel de ejecución de la política de mejoramiento de competencias de los funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes de la cooperativa. |
| 6.- COOPERACION ENTRE COOPERATIVAS | | | | |
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP6N101 | # de alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito | # alianzas de integración | # alianzas | Incluir cualquier tipo de alianza, financiera y no financiera |
| 7.- COMPROMISO CON LA COMUNIDAD | | | | |
| CODIGO | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | OBSERVACIONES |
| IRSP7COMN102 | % de satisfacción de servicios financieros | | | Especificar el % de satisfacción de socios-clientes con respecto a los servicios financieros ofertados por la cooperativa |

| | | | | |
|---------------------|---|--|----------------------------|---|
| IRSP7COMN106 | # Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros | | | Mejoramiento de asociatividad, salud, educación, etc. |
| IRSP7COMN107 | % productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación) | productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud y educación) | total productos de crédito | Identificación de saldo de cartera bruta (cartera neta+ provisiones) correspondiente a productos destinados a necesidades sociales |
| IRSP7COMN109 | Relación tasa de interés efectiva vs tasa máxima (por segmento de crédito) | Relación tasa de interés efectiva | tasa máxima | Comparación entre la tasa de interés efectiva de colocación (incluido encaje) de la cooperativa con respecto a la tasa de interés máxima, permitida por el órgano de control. |
| IRSP7COMN110 | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas | | | Este indicador va dirigido al grado en que la cooperativa ha adaptado sus instalaciones y métodos de suministro de ofertas de servicios estándar para mejorar el acceso a las personas potencialmente desfavorecidas. |

| | | | | |
|------------------|--|------------------|------------------|--|
| IRSPIN103 | Relación salarial (máximo y mínimo) | salario más alto | salario más bajo | Indicador expresado en veces. Salario: sueldo básico más todos los beneficios por cargo; indicador definido en veces del salario más alto con respecto al más bajo; analizar todos los cargos |
|------------------|--|------------------|------------------|--|

Fuente: Coac. Guaranda 2015.

Elaborado:Patricia Garcia

Validación de las estrategias por el método de expertos.

Para validar la estrategia propuesta para medir el balance Social en la Cooperativa Guaranda Ltda., se procede a la implementación del método de expertos. Se preseleccionan 10 personas con conocimientos y experiencia sobre el tema en instituciones financieras de la Provincia Bolívar.

Se hace necesario determinar la experticia y competencia de estos especialistas para que puedan participar en la validación de la estrategia propuesta. El nivel de competencia de los expertos se determina en función de los conocimientos que poseen y las fuentes que argumentan dicho conocimiento.

El coeficiente de competencia se determina por la siguiente expresión:

$$K \text{ competencia} = \frac{Kc + Ka}{2}$$

Kc – Coeficiente de conocimientos

Ka – Coeficiente de argumentación

El coeficiente de conocimientos se determina por un proceso de autovaloración de los especialistas, según la siguiente expresión

$$Kc = \frac{\text{Autovaloración del especialista}}{10}$$

Tabla No. 16 Coeficiente de conocimientos de los expertos.

| | | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Nivel de conocimiento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Autovaloración | | | | | | | |

Fuente: Investigación propia

Elaborado: El Autor

El coeficiente de argumentación se calcula teniendo en cuenta las fuentes de argumentación de los conocimientos sobre Balance Social en Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Tabla No. 17 Elementos para determinar el coeficiente de argumentación de los expertos.

| Fuentes de argumentación de los conocimientos sobre el tema | Alto | Medio | Bajo |
|---|----------|------------|------------|
| Sus análisis teóricos sobre gestión social para BS. | 0,3 | 0,2 | 0,1 |
| Sus experiencias en el trabajo profesional. | 0,5 | 0,4 | 0,3 |
| Consultas de trabajos de autores nacionales. | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| Consultas de trabajos de autores extranjeros. | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| Sus conocimientos/experiencias sobre formación específica en el extranjero. | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| Su intuición basada en sus conocimientos y experiencias profesionales. | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| Coeficiente de argumentación | 1 | 0,8 | 0,6 |

Fuente: Oñate, 1998

Elaborado: El Autor

El procedimiento empleado para la determinación del coeficiente de competencia de los expertos consistió en enviar el cuestionario para que los especialistas se autoevaluaran, los resultados se muestran a continuación.

- Coeficiente de conocimientos

Tabla No. 18 Coeficiente de conocimientos de los expertos.

| | | | | | | | | | | |
|---------|-----|-----|---|-----|-----|-----|-----|---|-----|-----|
| Experto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Kconoc. | 0,7 | 0,9 | 1 | 0,9 | 0,6 | 0,8 | 0,8 | 1 | 0,9 | 0,6 |

Fuente: Investigación propia

Elaborado: El Autor

- Coeficiente de argumentación

Tabla No. 19 Coeficiente de conocimientos de los expertos.

| | | | | | | | | | | |
|---------|-----|-----|-----|---|-----|---|-----|---|---|-----|
| Experto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Kargum. | 0,8 | 0,9 | 0,9 | 1 | 0,8 | 1 | 0,9 | 1 | 1 | 0,8 |

Fuente: Investigación propia

Elaborado: El Autor

- Coeficiente de competencia

Tabla No. 20 Coeficiente de competencia de los expertos.

| Experto | Coeficiente de conocimientos | Coeficiente de argumentación | Coeficiente de competencia |
|---------|------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| 1 | 0,7 | 0,8 | 0,75 |
| 2 | 0,9 | 0,9 | 0,9 |
| 3 | 1 | 0,9 | 0,95 |
| 4 | 0,9 | 1 | 0,95 |
| 5 | 0,6 | 0,8 | 0,7 |
| 6 | 0,8 | 1 | 0,9 |
| 7 | 0,8 | 0,9 | 0,85 |
| 8 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | 0,9 | 1 | 0,95 |
| 10 | 0,6 | 0,8 | 0,7 |

Fuente: Investigación propia

Elaborado: El Autor

Se escogerán los expertos que posean coeficiente de competencia superior a 0,75, por lo que los expertos 1, 5 y 10 no se tendrán en cuenta para validar la estrategia propuesta. En el proceso se les envía un cuestionario, el cual llenan y los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla No. 21 Coeficiente de competencia de los expertos.

| Criterios | MA | BA | A | PA | I |
|--|-----------|-----------|----------|----|---|
| La estrategia propuesta para medir el Balance Social en cooperativas. | 5 | 2 | | | |
| El objetivo general de la estrategia tributa al resultado que se espera de la investigación. | 3 | 4 | | | |
| Las etapas de la estrategia se corresponden con las fases para la medición del Balance Social en cooperativas. | 5 | 2 | | | |
| El instrumento propuesto permite medir el cumplimiento de la Misión y Visión institucional | 3 | 3 | 1 | | |
| Las acciones propuestas en la estrategia tributan a la gestión de medición del Balance Social. | 4 | 3 | | | |
| La estrategia propuesta es aplicable a la cooperativa Guaranda y puede ser generalizada a otras. | 4 | 3 | | | |
| Total | 24 | 17 | 1 | | |

Fuente: Investigación propia

Elaborado: El Autor

La valoración de los siete expertos sobre la coherencia de la estrategia para medir el Balance Social, el tributo del objetivo de la estrategia y la pertinencia para

medir el Balance Social es muy positiva, el 57% lo consideran muy aceptable, el 42% bastante aceptable y solo uno valora de aceptable estos elementos.

Adicionalmente los expertos consideran que la estrategia es aplicable a la Cooperativa Guaranda Ltda., y que se puede generalizar a otras cooperativas.

DISCUSIÓN

El Balance Social está relacionado directamente a la cuantificación del cumplimiento de la Misión y Visión Institucional, en dimensiones que permitan garantizar que sus prácticas diarias respondan a su concepción doctrinaria propia de las cooperativas de ahorro y crédito.

El análisis de las definiciones sobre el Balance Social incluidas en la investigación puede sintetizar aspectos relevantes de los cuales se determina su importancia; es por ello que su estructura debe responder a variables cualitativas y cuantitativas que proporcionen información que permita evaluar su accionar financiero y social.

De la encuesta realizada a los socios se determinaron conclusiones importantes como las siguientes:

- La gran mayoría de socios encuestados son parte de la institución desde hace más de 10 años, que no mantienen afiliación en ninguna otra institución de ésta característica.
- El 90% de los encuestados señalan que su motivación de vinculación a la cooperativa es por los servicios financieros, y apenas un 10% se encuentran motivados por los servicios sociales, calificando a los primeros como buenos y a los segundos como malos.
- La gran mayoría de los socios encuestados señalan que no reciben información a detalle de los servicios sociales que oferta la cooperativa; de allí que no saben valorar su alcance o satisfacción de necesidades.

- La gran mayoría de los socios encuestados considera que la institución debería ampliar y difundir su oferta de servicios no financieros o sociales.

En la encuesta realizada a los funcionarios de la cooperativa se determinaron conclusiones importantes como las siguientes:

- Más de la mitad de los funcionarios supera los 15 años en la institución en calidad de funcionarios, seguido de un grupo importante de funcionarios que tienen entre 5 y 15 años; motivados el ser parte de la misma por la práctica de sus principios corporativos.
- Los funcionarios señalan que la oferta de productos y servicios financieros y no financieros de la cooperativa, permite a sus asociados satisfacer sus necesidades, dando mayor relevancia a los financieros y no a los sociales.
- Los funcionarios en su gran mayoría ha señalado que su trabajo y el cumplimiento de sus funciones se orientan al cumplimiento de la Misión y Visión Institucional, aunque no todos participan su formulación.
- Pese a que una de las responsabilidades sociales que debe tener la cooperativa es la capacitación de su personal, no todo el personal es capacitado en su área de competencia; sin embargo los funcionarios en su gran mayoría dicen sentir motivación personal y profesional el ser parte de la cooperativa.
- Los empleados señalan que los proyectos sociales que actualmente mantiene la cooperativa no permiten mejorar la calidad de vida de los socios y personal que labora en la misma, por lo que la propuesta que se plantea permitirá dar alternativas de solución a la problemática por la que atraviesa la institución objeto de estudio.

RECOMENDACIONES

Desarrollar una metodología interna que permita monitorear mensualmente los indicadores sociales a fin de garantizar el cumplimiento de la Misión y Visión Institucional y posibilitar su sostenibilidad en el tiempo.

Aplicar la encuesta propuesta en el diagnóstico al menos una vez en el año a socios y funcionarios a fin de dimensionar la percepción social interna y externa de la institución.

Aplicar la estrategia propuesta para la estructuración del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., con la finalidad de corregir las novedades determinadas en el diagnóstico realizado, misma que permitirá fortalecer los procesos de mejoramiento continuo institucional.

Evaluar los resultados de la implementación de la estrategia propuesta con vistas a su perfeccionamiento y mejora como parte de la administración de riesgos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adriana Aguilera Castro; Doria Patricia Puerto Becerra . (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento y Gestión #32*.

Alicia Beatriz Ressel, Viviana Coppini. (07 de 09 de 2012). EL BALANCE SOCIAL Y SU IMPORTANCIA COMO INSTRUMENTO DE MEDICIÓN EN LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA SOCIAL, PARTICULARMENTE EN LAS COOPERATIVAS . Valencia, España.

ALVAREZ. (2002).

Alvaro Andrés Vernazza Páez, Caidia Victoria Castellanos Suárez, Alexander Sellamen Garzón. (05 de 02 de 2014). Responsabilidad Social Empresarial en la Industria Tabacalera Colombiana. (E. USTA, Ed.) *CIFE*, 16(24). Recuperado el 08 de 12 de 2018, de <https://revistas.usantomas.edu.co/index.php/cife/article/view/2106/2204>

ALVIRA, R. (2001).

Amdani, Y. (02 de 05 de 2017). *La Responsabilidad Social un Compromiso de todos*. Recuperado el 4 de 12 de 2018, de <https://www.estrategiaynegocios.net/opinion/1067395-345/la-responsabilidad-social-un-compromiso-de-todos>

Ángel Lanchi Cárdenas, Fernando Javier Noboa Cevallos. (02 de 2014). *Responsabilidad social de las cooperativas de Ahorro y Crédito en el Sur del D.M. de Quito y su aporte a la economía popular y solidaria; Caso, Cooperativa de Ahorro y Crédito Comunidad Empresarial para el desarrollo económico y social (CEDES) LTDA*. Quito, Pichincha, Ecuador: Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana.

ARGANDOÑA, A. (1994).

Asencio, G. (20 de 08 de 2016). *Revista Ciencia UNEMI*. Obtenido de <http://www.file://C:/USUARIO/22-666-1-PB.pdf>

Bonet, M. A. (2001). EL BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL EN LAS ENTIDADES NO LUCRATIVAS. En M. A. Bonet, *EL BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL EN LAS ENTIDADES NO LUCRATIVAS* (págs. 117-118). CIRIEC.

Carot, A. V. (1998). *Control estadístico de la calidad* . España: Universidad politécnica de lencia .

Castro, V. C. (09 de 2015). IX Congreso RULESCOOP. *Responsabilidad social empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito en Chile*. La Plata, Argentina.

Coraggio, J. L. (2011). *Economía Social y Solidara* (Vol. 1). (A. A. Martínez, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador: Abya - Yala.

Cracogma, D. (julio de 1980). El Balance Social en la Empresa. *Revista de Administración de Empresas # 124*, 318.

CREDICOOP, B. (2016). Balance Social Cooperativo. *Carta de Presentación del Tercer Balance Social Cooperativo del Banco CREDICOOP*, 204. Recuperado el 12 de 12 de 2018

Fernández, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. Alicante: Club Universitario.

Friedman, M. (13 de 09 de 1970). *The New York Times Megazine*. Recuperado el 1208 de 2018, de www.uca.edu.sv/facultad/clases/eco/m100203/doc2.doc

G. Martinez y A, Bialakiwsky. (2012). *El Balance Social en las Cooperativas*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones del Colegio de Graduados en Cooperativismos y Mutualismo de Buenos Aires .

Garcia, L. F., Mareo, L., & Bartolome. (1999). *La capacidad de innovación como*. España: Editorial Universidad Politécnica de Valencia.

García, R. F. (2018). *La responsabilidad social corporativa como modelo de gestión empresarial*. Barcelona, España: Bosch.

GERENS, E. d. (18 de 12 de 2017). *Responsabilidad Social empresarial*. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de <https://gerens.pe/blog/evolucion-plan-responsabilidad-social-empresarial-rse/>

Goleman.D. (2006). *Inteligencia Social . La nueva ciencia para mejorar las relaciones humanas*. Bogotá: Planeta.

Lozano, J. M. (06 de 2007). Promoción pública de la responsabilidad social empresarial. *Ekonomiaz*(65), 112, 113. Recuperado el 1212 de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/28248770_Promocion_publica_de_la_responsabilidad_social_empresarial

Ltda., C. G. (s.f.). *Reseña Historica*. Recuperado el 12 de 12 de 2018, de <http://www.guarandaltda.fin.ec/somos/Historia.php>

Miguel Ángel Rivadeneira, Mirian L. C.de Marco. (2016). *Importancia del Balance Social*. Recuperado el 8 de 12 de 2018, de <https://www.google.com/search?client=firefox-b&q=Balace+social+de+Rivadeneira+y+de+Marco>

Montes, V. (05 de 06 de 2017). *Curso del Balance Social Cooperativo Ecuador*. Recuperado el 09 de 12 de 2018, de <http://www.unlp.gob.ar>

Páez, J. (30 de 10 de 2013). *Balance Social: Desarrollo Metodológico según disposiciones de la LOEPS*. Recuperado el 9 de 11 de 2018, de Superintendencia de Economía Polpular y Solidaria: http://www.seps.ec/documents/26626/Memoria_%20II%jornadas_v4_1902-14_def.pdf/3cf8063f-9dd6-4928-bc5b-706363d4df6d

R, A. (2012). ESPAÑA.

Rafaelk Carrau Criado, Martha de Castro. (06 de 09 de 2012). *VII Congreso Internacional Rulescoop, "Economía Social"*. Obtenido de

<https://fiarexarxavalenciana.wordpress.com/.../vii-congreso-internacional-rulescoop-ec...>

Rivadeneira, N. A., & De Marco, M. (2006). *Balance social: Una medida de la responsabilidad social*. Tucumán Argentina: Editorial Universidad del Norte de Santo Tomás.

Rodríguez, L. S. (1997). *Balance Social de la Empresa: Temas de Relaciones Públicas*. Medellín: ENNSA.

Sampieri, D. R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Social, C. E. (16 de julio de 2018). *Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social*. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de <http://eulacfoundation.org/.../consorcio-ecuatoriano-para-la-responsabilidad-social-ce...>

Tanoira, F. G. (01 de 2012). *Responsabilidad social empresarial: ¿filosofía empresarial o...* Recuperado el 0105 de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/260038064_Responsabilidad_social_empresarial_filosofia_empresaria

Viviana del Carmen Bravo Rosas; Ramón Hernán Oróstica Marín . (07 de 2004). *Balance Social*. Santiago, Chile.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario aplicado a los socios de la Cooperativa.

“Estimados socios, un cordial saludo, la COAC “Guaranda Ltda.” les agradece su ayuda en la presente investigación cuya finalidad es realizar un estudio con vistas a gestionar el balance social de la cooperativa. Le quedamos muy agradecidos de su aporte”.

Datos generales

1.- *¿Desde hace que tiempo es usted socio/a de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda. ?*

| | |
|----------------|--|
| 1-5 AÑOS | |
| 5-10 AÑOS | |
| 10-15 AÑOS | |
| 15-20 AÑOS | |
| MAS DE 20 AÑOS | |

2.- *¿Que le motivó ser socio/a de la cooperativa Guaranda Ltda. ?*

| | |
|---------------------------------|--|
| NECESIDAD DE AHORRO | |
| NECESIDAD CREDITO | |
| SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES | |

3.- *¿El acceso a la cooperativa es libre y voluntaria sin discriminación alguna?*

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

4.- *¿Los productos y servicios financieros y no financieros que ofrece la institución cumple con sus expectativas?*

| | | |
|--------------------------|----|----|
| | SI | NO |
| SERVICIOS FINANCIEROS | | |
| | SI | NO |
| SERVICIOS NO FINANCIEROS | | |

5.- ¿Cómo calificaría usted los servicios y productos financieros y no financieros que oferta la cooperativa?

| | | | |
|---------------------------------|---------------|------------------|--------------|
| | <i>BUENOS</i> | <i>REGULARES</i> | <i>MALOS</i> |
| <i>SERVICIOS FINANCIEROS</i> | | | |
| | <i>BUENOS</i> | <i>REGULARES</i> | <i>MALOS</i> |
| <i>SERVICIOS NO FINANCIEROS</i> | | | |

6.- ¿Cómo calificaría usted a las tasas de interés que la cooperativa cobra en las operaciones de crédito?

| | |
|------------------|--|
| <i>ACEPTABLE</i> | |
| <i>EXAGERADA</i> | |

7.- ¿Cómo calificaría usted a las tasas de interés que la cooperativa paga por sus depósitos y ahorros?

| | |
|------------------|--|
| <i>ACEPTABLE</i> | |
| <i>MINIMOS</i> | |

8.- ¿Recibe usted información por parte de los funcionarios de la cooperativa sobre los beneficios sociales que oferta la cooperativa a los socios?

| | |
|-----------|--|
| <i>SI</i> | |
| <i>NO</i> | |

9.- ¿Considera usted que los proyectos sociales que desarrolla la cooperativa mejoran la calidad de vida de sus asociados?

| | |
|-----------|--|
| <i>SI</i> | |
| <i>NO</i> | |

10.- ¿Considera usted que la cooperativa debería ampliar los servicios sociales en beneficio de sus socios?

| | |
|-----------|--|
| <i>SI</i> | |
| <i>NO</i> | |

¡Muchas gracias!

Anexo 2. Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Cooperativa.

“Estimados funcionarios, un cordial saludo, la COAC “Guaranda Ltda.” les agradece su ayuda en la presente investigación cuya finalidad es realizar un estudio con vistas a gestionar el balance social de la cooperativa. Le quedamos muy agradecidos de su aporte”.

Datos generales

1.- *¿Desde hace que tiempo es usted funcionario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. ?*

| | |
|-----------------------|--|
| <i>1-5 AÑOS</i> | |
| <i>5-10 AÑOS</i> | |
| <i>10-15 AÑOS</i> | |
| <i>15-20 AÑOS</i> | |
| <i>MAS DE 20 AÑOS</i> | |

2.- *¿Que le motivó a formar parte de la Cooperativa Guaranda Ltda.en calidad de funcionario?*

| | |
|--------------------------------|--|
| <i>NECESIDAD DE TRABAJO</i> | |
| <i>PRINCIPIOS CORPORATIVOS</i> | |
| <i>MODELO DE GESTIÓN</i> | |

3.- *¿Considera Usted que su trabajo permite alcanzar los objetivos financieros y sociales de la Cooperativa?*

| | |
|-----------|--|
| <i>SI</i> | |
| <i>NO</i> | |

4.- *¿Considera usted que los productos y servicios financieros y no financieros que ofrece la institución satisface las necesidades de los socios?*

| | | |
|---------------------------------|-----------|-----------|
| | <i>SI</i> | <i>NO</i> |
| <i>SERVICIOS FINANCIEROS</i> | | |
| | <i>SI</i> | <i>NO</i> |
| <i>SERVICIOS NO FINANCIEROS</i> | | |

5.- *¿Considera usted que la cooperativa cumple su misión y visión institucional?*

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

6.- *¿Participa usted en la formulación de la misión y visión institucional; así como de los objetivos estratégicos?*

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

7.- *¿Recibe usted capacitación específica sobre las tareas que contemplan sus funciones en la institución?*

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

8.- *¿Siente motivación el ser parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.?*

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

9. *¿Considera usted que los proyectos sociales que desarrolla la cooperativa mejoran la calidad de vida de sus asociados y funcionarios?*

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

10.- *¿Considera usted que la cooperativa debería ampliar los servicios sociales en beneficio de sus socios?*

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

¡Muchas gracias!

Anexo 3. Encuesta de autovaloración de los expertos.

Estimado(a) Sra. o Sr., este es el cuestionario para su autoevaluación como posible experto sobre la investigación que se desarrolla relacionada con la gestión del Balance Social para la cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

Le agradecemos su colaboración.

Marque en una escala creciente de 0 a 10 el conocimiento que usted posee sobre la gestión de Balance Social.

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | |

1. En la siguiente tabla marque en qué grado cada una de las fuentes indicadas ha influido en su conocimiento sobre la gestión del Balance Social en las organizaciones de la economía social y solidaria

| Fuentes que han influido en sus conocimientos sobre estos aspectos | Grado de influencia de cada una de las fuentes | | |
|--|--|-------|------|
| | Alto | Medio | Bajo |
| Sus análisis teóricos sobre estos temas. | | | |
| Sus experiencias en el trabajo profesional. | | | |
| Consultas de trabajos de autores nacionales. | | | |
| Consultas de trabajos de autores extranjeros. | | | |
| Sus conocimientos/experiencias sobre estos aspectos en el extranjero. | | | |
| Su intuición basada en sus conocimientos y experiencias profesionales. | | | |

Anexo 4. Cuestionario para la valoración de los expertos.

En documento adjunto se envía la estrategia para la gestión del balance social, para hacer una valoración en sentido general, usted debe hacer corresponder sus criterios marcando con una (x) en uno de los espacios que comprende una escala de 5 categorías: MA: muy adecuado. BA: bastante adecuado. A: adecuado. PA: poco adecuado. I: inadecuado.

| Criterios | MA | BA | A | PA | I |
|--|-----------|-----------|----------|-----------|----------|
| La estrategia propuesta para medir el Balance Social en cooperativas. | | | | | |
| El objetivo general de la estrategia tributa al resultado que se espera de la investigación. | | | | | |
| Las etapas de la estrategia se corresponden con las fases para la medición del Balance Social en cooperativas. | | | | | |
| El instrumento propuesto permite medir el cumplimiento de la Misión y Visión institucional | | | | | |
| Las acciones propuestas en la estrategia tributan a la gestión de medición del Balance Social. | | | | | |
| La estrategia propuesta es aplicable a la cooperativa Guaranda y puede ser generalizada a otras. | | | | | |